

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO



TESIS

**FAMILIAS CON MALTRATO INFANTIL: INDEFINICIÓN Y VACÍOS EN LAS
POLÍTICAS SOCIALES Y EN LA INTERVENCIÓN DE TRABAJADORES
SOCIALES**

PRESENTA

EUNICE MARTÍNEZ

**PARA OPTAR POR EL GRADO DE
MAESTRÍA EN CIENCIAS CON ORIENTACIÓN EN TRABAJO SOCIAL**

ENERO DE 2014

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO



TESIS

**FAMILIAS CON MALTRATO INFANTIL: INDEFINICIÓN Y VACÍOS EN LAS
POLÍTICAS SOCIALES Y EN LA INTERVENCIÓN DE TRABAJADORES
SOCIALES**

PRESENTA

EUNICE MARTÍNEZ

**PARA OPTAR POR EL GRADO DE
MAESTRÍA EN CIENCIAS CON ORIENTACIÓN EN TRABAJO SOCIAL**

ASESORA: DRA. SANDRA ELIZABET MANCINAS ESPINOZA

ENERO, 2014

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO



**FAMILIAS CON MALTRATO INFANTIL: INDEFINICIÓN Y VACÍOS EN LAS
POLÍTICAS SOCIALES Y EN LA INTERVENCIÓN DE TRABAJADORES
SOCIALES**

TESIS

**QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE
MAESTRÍA EN CIENCIAS CON ORIENTACIÓN EN TRABAJO SOCIAL**

PRESENTA

EUNICE MARTÍNEZ

ASESORA: DRA. SANDRA ELIZABET MANCINAS ESPINOZA

CO- ASESORA: DRA. MARÍA CONCEPCIÓN ARROYO R.

ENERO DE 2014

Agradecimientos

Por medio de esta tesis quiero agradecer a todas las personas que han formado parte de este proceso tan importante en mi vida. Primeramente, quiero agradecer a mi familia, a mis padres Cesar y Leticia quienes en todo momento fueron las personas que estuvieron apoyándome constantemente en estos dos años y medio de estudios, por sus consejos, valores, por su motivación, pero más que todo por el amor que me han dado para seguir adelante y cumplir todos los objetivos que me he propuesto.

Así también, quiero agradecer y dedicar mi tesis a mi esposo Julián a quien tanto quiero, quien me apoyó y me motivó para iniciar y finalizar mis estudios de maestría, por su incondicional apoyo en la elaboración de mi tesis y en mis estudios como investigadora.

Debo agradecer de manera especial a la Dra. Sandra Elizabet Mancinas Espinoza por aceptarme como estudiante de maestría bajo su dirección y por creer en mí como investigadora. Su apoyo y la confianza que ha depositado en mí han sido esenciales en el proceso de la elaboración de mi tesis y en mis estudios de posgrado.

Le agradezco también a mi comité de tesis, al Dr. Manuel Ribeiro y a la Dra. María Concepción Arroyo por las recomendaciones y asesorías en el taller de investigación. También quiero agradecer a mis compañeros del taller: Antonio, Luis, Edgar, Miriam, Karla y Jeyle por el apoyo que me dieron en el desarrollo de mi tesis.

Quiero expresar también un sincero agradecimiento al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por el apoyo del financiamiento para cursar mis estudios de posgrado. Asimismo, quiero agradecer a la Unión Europea y a los participantes del proyecto internacional *“Understanding and supporting families with complex needs”*, a *Marie Curie Actions* y al *International Research Staff Exchange Scheme (IRSES)* número 247178 FP7-PEOPLE-2009-IRSES, por el financiamiento del proyecto de investigación.

También, al equipo de investigadores y catedráticos del mismo proyecto, en especial al Dr. Nathan Hugues de la Universidad de *Birmingham* y al Dr. Lennart Nygren de la Universidad de *Umeå* por apoyarme en la participación del intercambio estudiantil en Suecia en el verano del 2012.

Finalmente, a todos los maestros de posgrado que me apoyaron con asesorías, cursos y dudas para la elaboración de mi tesis.

¡Muchas gracias!

Eunice Martínez

RESUMEN

En este trabajo se presenta una investigación que tiene como objetivo central identificar dos dimensiones: por un lado, busca indagar el concepto de familia en las políticas sociales (PND 2007-2012, planes y programas dirigidos a familias donde existe maltrato infantil); por otro lado, busca identificar las formas en que los trabajadores sociales conceptualizan a estas familias en la práctica.

Se plantearon como preguntas de investigación:

- ¿Cómo las familias con maltrato infantil son teorizadas en las políticas sociales?
- ¿Cómo las familias con maltrato infantil son conceptualizadas e interpretadas en la práctica de los trabajadores sociales?
- ¿Cuál es la articulación en el concepto de familia entre las políticas sociales del sistema de bienestar infantil y los profesionales de trabajo social?

En el capítulo del método se explican las técnicas que se utilizaron en la investigación, se realizó análisis de documentos oficiales de las políticas sociales sobre familias con maltrato infantil, se formó un grupo de discusión y se hicieron entrevistas individuales con trabajadores sociales.

TABLA DE CONTENIDO

Agradecimientos	iii
Resumen	iv
 CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	 1
1.1. Justificación	2
1.2. El problema: la cualificación de la intervención de los trabajadores sociales con familias que viven maltrato infantil y la falta de una definición clara de familia en los documentos oficiales de las políticas sociales	3
1.3. Preguntas centrales	12
1.4. Preguntas específicas	12
1.5. Objetivo general	12
1.6. Objetivos específicos	12
 CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	 13
2.1. La familia	13
2.1.1. Familia: perspectivas teóricas	16
2.2. Familias complejas y perspectivas teóricas de las organizaciones familiares	18
2.3. La relación entre Estado y familia	20
2.4. La violencia y el maltrato infantil: conceptos y estadísticas en México y en Nuevo León	24
2.5. Trabajo social: intervención con familias	27
2.6. La formación del trabajador social y la calidad en sus intervenciones con familias vulnerables	31
2.6.1. Perspectivas sobre la intervención con familias	34
 CAPITULO III. MÉTODO	 41
3.1. La metodología cualitativa y los estudios de caso	42
3.1.1. Selección de los participantes	43
3.1.2. Criterios de inclusión	43
3.2. Técnicas de recolección de datos	44
3.2.1. Grupos de discusión	46
3.2.2. La entrevista cualitativa	47
3.3. Categorías de análisis	49
3.4. Limitaciones y obstáculos en el proceso de la investigación	54

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
4.1. Análisis de documentos de la política de niñez en México	55
4.1.1. Regímenes de bienestar y el Estado de bienestar mexicano: tipos de políticas familiares	57
4.2. Aproximaciones teóricas sobre el concepto de familia en las políticas sociales en México	59
4.3. Familia y políticas sociales	65
4.4. Análisis sobre la intervención profesional del trabajador social con familias que viven maltrato infantil	75
4.5. Fase del diagnóstico con familias que viven maltrato infantil	77
4.5.1. Noción de familia en base a su estructura	77
4.5.2. Las formas de maltrato infantil	80
4.5.3. La noción de familia en las políticas de bienestar infantil	81
4.5.3.1. Concepto de familia en los objetivos de instituciones públicas del Estado	83
4.5.4. Noción de familia en base a sus relaciones: familia funcional y disfuncional	86
4.5.5. La familia ideal y típica en los servicios de protección infantil	92
4.5.6. Tipo de familia en base a su necesidad y problemática	97
4.5.6.1. Concepto de familias complejas	99
4.5.7. Fase del resultado de la intervención con familias que viven maltrato infantil	102
4.5.8. Etapas en la intervención con familias que viven maltrato infantil	103
4.5.9. Intervención familiar: metodologías y técnicas en el proceso de intervención	106
4.5.10. Protocolos e instrumentos de detección de problemáticas familiares	119
4.5.11. La intervención profesional: herramientas teóricas – conceptuales en la práctica con familias que viven maltrato infantil	122
 CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	 130
 CAPÍTULO VI. REFERENCIAS	 132
 CAPÍTULO VII. ANEXOS	 139
Anexo 1. Proyecto de investigación: “Understanding and supporting families with complex needs”	139
Anexo 2. Instrumento viñeta y preguntas	142
Anexo 3. Instrumento guía de entrevista	144

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La entrada de los niños en el bienestar infantil en México (área de maltrato infantil)	21
Figura 2. Investigación infantil y las intervenciones en México	23
Figura 3. Método utilizado en la investigación	44
Figura 4. Categorías de análisis (en general)	50
Figura 5. Elementos generales de una política de la niñez en México	67
Figura 6. Marco Institucional en Nuevo León	67
Figura 7. Marco Normativo en Nuevo León	68
Figura 8. Marco de medidas programáticas en Nuevo León	68
Figura 9. Proceso de intervención con familias que viven maltrato infantil	108
Figura 10. Investigación de la familia con maltrato infantil	116
Figura 11. Dimensiones que explican la intervención del trabajador social	117

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Participantes recomendados en el grupo de discusión	47
Cuadro 2. Número de participantes a entrevistar	48
Cuadro 3. Categorías de análisis que se utilizaron para estudiar las políticas sociales en México	50
Cuadro 4. Categorías de análisis para la intervención de trabajadores sociales con familias con maltrato infantil	51
Cuadro 5. Tópicos que integra la guía de entrevista en el grupo de discusión	51
Cuadro 6. Elementos de análisis en las entrevistas	52
Cuadro 7. Análisis sobre las categorías teóricas	55
Cuadro 8. Regímenes de bienestar y el papel de la familia	57
Cuadro 9. Tipología de servicios a familias	60
Cuadro 10. Revisión del concepto de familia. Características y funciones	63
Cuadro 11. Elementos presentes y ausentes en el concepto oficial de familia	74
Cuadro 12. Datos de identificación de los participantes en el grupo de discusión	75
Cuadro 13. Datos de identificación de las participantes en las entrevistas individuales	76
Cuadro 14. Tipos de familias desde las narrativas de los participantes	78
Cuadro 15. Características de la familia disfuncional desde la percepción de los trabajadores sociales	87
Cuadro 16. Características de la familia funcional	89
Cuadro 17. Necesidades y problemas de la familia mexicana: narrativas de los trabajadores sociales	98
Cuadro 18. Narrativas sobre la metodología de intervención	109
Cuadro 19. Formas de atención a familias con maltrato infantil	114
Cuadro 20. Opciones de seguimiento de casos de maltrato desde el discurso de los trabajadores sociales	125

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la primera parte del presente documento se describe y se plantea el problema a investigar que tiene que ver con dos dimensiones, que son: por una parte, la falta de un concepto de familia en las políticas sociales que se plasma en programas y planes destinados a las familias con maltrato infantil, y por otra parte, la calidad en las intervenciones que realizan los trabajadores sociales con las familias en situación de maltrato infantil.

Se enfatiza la forma en que se ha discutido el concepto de familia en los documentos oficiales, las variaciones en cuanto a la noción de familia, así como las categorizaciones que se han hecho de las mismas. Así también, se muestran estadísticas del maltrato infantil en México y en Nuevo León; en especial se discute el concepto de familia, en las familias con maltrato infantil y las formas de atención que se han hecho en la práctica de los trabajadores sociales.

En este documento se mencionan las políticas sociales, planes y programas de familia y de atención a niños maltratados en el área metropolitana de Nuevo León, se resaltan los que resultan más relevantes para la presente investigación. Asimismo, en la primera parte se menciona la revisión de la literatura en cuanto a la problemática de la cualificación de la intervención de los trabajadores sociales con familias que viven maltrato infantil.

Durante la segunda parte se hace hincapié como parte del marco teórico en lo que se ha discutido del tema de la familia, maltrato infantil y estadísticas de la problemática. Así también, dentro de esta parte se discute la forma en que los trabajadores sociales realizan el proceso de intervención con familias, sobre los ángulos profesionales que los profesionales de trabajo social deben integrar en sus intervenciones. Se discute el proceso de intervención de los trabajadores sociales y la formación que ha tenido la práctica, dentro de esta discusión se incorpora el papel que ha tenido el trabajador social como agente de intervención en lo social.

Las últimas partes de la investigación se centran en la metodología que se llevó a cabo y en el análisis de resultados; se describen los criterios de inclusión, las técnicas de investigación y las categorías de análisis que se tomaron en cuenta para explicar los resultados.

La presente propuesta de investigación indaga el concepto de familia entre dos dimensiones específicas. Dichas dimensiones son: por una parte, la que se refleja en las políticas sociales plasmadas en los planes y programas que intervienen con las familias con maltrato infantil; por otra, la utilizada en la intervención que realizan los trabajadores sociales con las familias en situación de maltrato infantil¹. Se analiza de manera general la práctica del trabajador social, los modelos y formas de intervención que tienen los profesionales de trabajo social con las familias que viven maltrato infantil. Además, se analiza la relación que existe en la teorización de familia entre ambas dimensiones.

Para investigar cada dimensión, se utilizaron diversas fuentes. En el caso de las políticas sociales se hará una descripción de los contenidos plasmados en documentos oficiales, como en el Plan Nacional de Desarrollo y en diversos programas de atención que se deriven de éste,

¹ Los términos de maltrato infantil y violencia infantil se utilizan de manera indistinta.

con la finalidad de analizar el concepto de familia que aparece, tanto implícito como explícito en los documentos.

En cuanto a la dimensión sobre los profesionales, el interés se ubica en identificar la intervención que realizan los trabajadores sociales con las familias que viven violencia infantil. Se describen y analizan las prácticas de intervención que tienen los profesionales de trabajo social con familias que sufren o sufrieron violencia infantil; dicha información se obtendrá por medio de diversas instituciones² que atienden a familias con maltrato infantil³.

1.1. Justificación

La disminución de la violencia infantil en México es un trabajo pendiente de las instituciones gubernamentales; las estrategias para enfrentar esta problemática tiene que fortalecerse con diseños donde los profesionales más cercanos estén bien capacitados en el diagnóstico, prevención y combate a la violencia; dichas estrategias deben estar encaminadas a la aplicación de las leyes dirigidas a la familia.

En cuanto a las políticas sociales en México, en la norma NOM- 046 –SSA2- 2005 de la Secretaría de Salud se ha resaltado que las estadísticas apuntan que son los niños y niñas quienes en mayoría viven situaciones de violencia familiar y sexual, ésta se manifiesta como el abuso del poder en función de la edad (Secretaría de Salud, 2005).

Para Manterola (citado por Santana-Tavira, Sánchez- Ahedo y Herrera- Basto, 1998:2), “el maltrato a los niños no es un mal de opulencia ni de la carencia, sino una enfermedad de la sociedad”. El maltrato infantil tiene que ver no sólo con la agresión a la niña o al niño, sino que se encuentra alrededor de prácticas de socialización entre los padres y la sociedad en su conjunto.

El maltrato infantil tiene que ver con daños hacia los menores de edad. Este se caracteriza por la violación de los derechos humanos de los menores de edad, el no garantizar el desarrollo, la libertad, la protección, el bienestar y el cuidado de los menores de edad (Gracia, 2002; Nieto, 2010; Secretaría de salud, 2006).

El maltrato infantil es un problema que se presenta de manera silenciosa, ya que no se tienen cifras exactas que puedan reflejar el problema de manera clara y generalizada. Su presencia se

² El estudio se realizó con trabajadores sociales de distintas instituciones públicas en Monterrey, Nuevo León.

³ La presente tesis está basada en un proyecto más amplio llamado “Understanding and supporting families with complex needs” (véase el anexo 1); dicho proyecto pretende explotar el vínculo potencial entre disciplinas diversas, así como conocer tendencias nacionales e internacionales para incrementar el entendimiento de las estrategias de atención centradas en la familia, en materia de servicios de bienestar social, educación y salud. Esto ayuda a explorar marcos teóricos, modelos y aproximaciones dominantes en escenarios particulares de práctica, y su impacto en la atención a necesidades específicas de familias en cada país participante. Entre los países participantes en el proyecto se encuentran: Inglaterra, Italia, Noruega, Suecia, Argentina, Chile y México. Este proyecto más amplio explora los cambios, tensiones y contradicciones en la implementación de políticas y prácticas centradas en la familia y las implicaciones para la formación profesional. Ha buscado que los expertos participantes de cada país colaborador diseñen estrategias (que se someterán a prueba), para encaminar cambios en el diseño de evaluaciones e investigaciones centradas en las familias, conjuntando de manera efectiva las experiencias de la familia como un todo; es decir, en tanto familia, en tanto individuos. Con todo ello, se desarrolla una red de universidades con experiencia en investigación de familias y se formaran las bases para una red más extensa dispuesta a utilizar y contribuir a nuestro análisis.

encuentra de manera evidente pero al mismo tiempo invisible (Santana-Tavira, Sánchez-Ahedo y Herrera- Basto, 1998).

Contextualizando la problemática, la OMS (2010) destaca cifras del maltrato infantil a nivel mundial, hace referencia a que distintos estudios internacionales resaltan lo siguiente: que el “20% de las mujeres y entre 5 % a 10% de los hombres manifiestan haber sufrido abusos sexuales en la infancia, mientras que un 25 a 50% de los niños de ambos sexos refieren maltratos físicos”. Datos nacionales como el del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia reporta que se recibieron en el año 2008, 59, 000, 186 denuncias de maltrato infantil, de las cuales sólo se comprobaron 33,994 casos y de ellas sólo 4, 000, 656 (10%) se presentaron ante el ministerio público (Landerreche, 2009).

De acuerdo con estadísticas mostradas por el INEGI (2003), la Encuesta sobre Violencia Intrafamiliar de 1999 registró que de cada tres hogares del Área Metropolitana de la Ciudad de México, se muestra algún tipo de violencia; de cada 100 hogares donde el jefe es hombre en casi 33 se registra algún tipo de violencia por 22 de cada 100 dirigidos por mujeres. El agresor comúnmente es el jefe del hogar, en 49.5%, y la cónyuge en 44.1% de los casos. Las víctimas más comúnmente afectadas son hijas e hijos (44.9%) y cónyuges, 38.9% (INEGI, 2003).

Es evidente, en base a los resultados obtenidos por el INEGI (2003), que los miembros más afectados por abuso físico, emocional y sexual en el ámbito familiar son los niños y las niñas. Entre las expresiones más frecuentes de maltrato emocional se resaltan los gritos y los enojos; 86% de los hogares con presencia de agresiones de tipo emocional sufrieron gritos y 41% enojos mayores. Las formas de maltrato que con más frecuencia se presentan en la violencia física, fueron los golpes con el puño (42%), bofetadas (40%) y golpes con objetos (23%) (INEGI, 2003).

En esta investigación se seleccionaron a trabajadores sociales que realizan su práctica en este ámbito, ya que el maltrato infantil representa una problemática que impacta en las relaciones familiares en el país. Las formas de dar atención a las familias con maltrato infantil significan una problemática que es importante comprender y analizar desde la práctica de los profesionales, estos deben dar atención con calidad a las familias que manifiestan este tipo de necesidades complejas.

1.2. El problema: la cualificación de la intervención de los trabajadores sociales con familias que viven maltrato infantil y la falta de una definición clara de familia en los documentos oficiales de las políticas sociales

La presente tesis busca estudiar la intervención de los trabajadores sociales con familias que viven maltrato infantil en México. El abordaje se hace desde dos frentes: por un lado, desde la práctica de los trabajadores sociales, y por el otro, desde el discurso emanado de las políticas sociales. El primer elemento a analizar en ambos objetos de estudio es la definición de familia que les subyace, y el segundo alude a las formas de intervención social sobre las familias. La familia es definida desde diversas perspectivas en la literatura, se describen sus características y el papel que desempeña en la sociedad:

- a) Como una construcción social: como un grupo de individuos que tienen un parentesco, que viven bajo un mismo techo y es un lugar en donde se da la reproducción biológica, social; y es un lugar donde se establecen relaciones familiares. La familia es entendida como una construcción social. Para Bourdieu (1997: 133) su papel tiene que ver básicamente con el “mantenimiento del orden social” ella está construida socialmente, desempeña un papel para transmitir entre las generaciones símbolos, costumbres y tradiciones que se dan en la sociedad. Ella es considerada un instrumento que se utiliza en la construcción de una realidad.
- b) La familia como un sistema que tiene funciones específicas: la sociedad se compone de instituciones sociales como la familia, que tiene como función principal el cuidado y la protección de los hijos y de los miembros del hogar. La familia como grupo primario que forma parte de la estructura social consiste en un conjunto de individuos que están en constante interacción y donde idealmente existe el afecto. Desde esta perspectiva, ella ha evolucionado y tiene distintas funciones: a) *función biológica*, donde se da la procreación de los hijos; b) *función económica*, deben existir los recursos materiales necesarios para su mantenimiento y; c) *función social*, en ella debe existir ayuda entre sus miembros. Es decir, dentro de la estructura social, la familia tiene funciones de transmitir normas culturales y relaciones específicas entre sus miembros (Herver, 1990; Merton, 1972).

Asimismo, en las políticas sociales que están dirigidas a las familias con maltrato infantil, la familia es entendida de distintas formas. Algunas resaltan la definición de forma clara, otras destacan únicamente las funciones y características, mientras que en otros documentos de la política social la definición se presenta de forma inferior a lo que en realidad se refiere:

- a) En cuanto a las nociones de familia, existe una definición subyacente: donde la familia es entendida como un *pilar* natural en la sociedad y es reconocida únicamente a la familia tradicional, compuesta por padre, madre e hijos. Así como también, donde el hombre es el proveedor del hogar y la mujer quien se encarga del cuidado de los hijos y las tareas domésticas del hogar.
- b) Existe una definición clara que se expresa en algunos documentos oficiales: cuando la familia es reconocida como un conjunto de miembros que tienen vínculos de parentesco, con distintos lazos que los une.
- c) Los que aluden a sus funciones y características: la que transmite una cultura, educa a los miembros del hogar y debe proporcionar protección, afecto y es en ella donde debe existir idealmente una armonía y seguridad. Ella debe cumplir funciones específicas, por ejemplo, el desarrollo psicológico, social y biológico de los miembros (Louro, 2003).

Representa un problema el desconocimiento de un concepto de familia en las políticas sociales en México. En la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada y proclamada por la ONU el 10 de diciembre de 1948, se conceptualiza a la familia en su artículo 16 como: “el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado” (Naciones Unidas, s/f). La noción de familia en distintos documentos oficiales se presenta de manera general y con pocos fundamentos, ya que no se incorpora una definición clara de familia que tome en cuenta la gran diversidad de familias que existen en la actualidad.

En cuanto a las políticas sociales de la niñez, en la Ley de protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes para el Estado de Nuevo León, en su Artículo 2 se entiende por familia extensa a las “personas con parentesco consanguíneo o por afinidad hasta el cuarto grado” (Ley de la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes para el Estado de Nuevo León, 2006). En dicha ley no se especifican los diferentes tipos de familias que existen, únicamente se especifican las obligaciones y funciones generales de ella y se menciona de la siguiente forma en el Artículo 5: “la familia es responsable, de forma prioritaria, inmediata e indeclinable, de asegurar a las niñas, niños y adolescentes el ejercicio y disfrute pleno y efectivo de sus derechos y garantías”. Y los padres tienen como obligaciones el “cuidado, desarrollo y educación integral de sus hijos” (Ley de protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes para el Estado de Nuevo León, 2006).

En cuanto a la definición en las políticas sociales específicas de violencia familiar y maltrato infantil, en el artículo 2 de la Ley de prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León se entiende por familia un “Conjunto de dos o más personas que vivan o hayan vivido juntas, con lazos de consanguinidad, de afinidad, civil o de confianza; donde se desarrollen las funciones de subsistencia, afecto, protección y socialización” (Ley de prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León, 2010).

En dicha ley, se define a la familia de acuerdo a sus relaciones de parentesco y resaltando que toda familia tiene como funciones proporcionar protección y apoyo para el desarrollo de sus miembros. Las políticas sociales específicas de violencia familiar en el Estado de Nuevo León tienen actualmente un concepto limitado de las familias, ya que existen distintos tipos de familias que necesitan incluirse en los documentos oficiales del país; por ejemplo, las familias monoparentales y otros tipos que no se reconocen pero existen en el país, así como las familias donde existen parejas homosexuales.

En cuanto al marco legal, tanto en la Constitución Federal, la Convención sobre los Derechos del Niño y la Ley de protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes para el Estado de Nuevo León, se especifica claramente que la familia tiene características y funciones de ofrecer a las niñas y a los niños cuidados, alimentación, vestimenta, vivienda, y una vida libre de violencia; idealmente es considerada un lugar donde debe existir una armonía y respeto entre sus miembros para tener un buen desarrollo y un bienestar.

En las políticas sociales que están dirigidas para lograr una atención y bienestar a las familias en el país, se creó el “Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia” (DIF) para atender y brindar servicios a la población. En cuanto a la atención del maltrato infantil existe la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia. Dichos organismos se basan en la Convención sobre los Derechos del Niño, donde se estipula que la familia representa un espacio fundamental para que los niños crezcan en el seno de la familia, en un ambiente donde exista comprensión, amor y felicidad. Aunque estas instituciones tienen un concepto de familia, se resaltan únicamente las funciones y características que ellas deben de tener.

En el país, el DIF ha tenido como principal propósito cubrir una serie de servicios con una visión asistencialista, con enfoque tradicional en sus intervenciones con familias. Dicha institución, en palabras de Donzelot (2008), por medio del dispositivo asistencial ha utilizado al Estado con una participación formal para brindar una serie de consejos asistenciales.

El papel de la familia en México es aquella que tiene obligaciones específicas en cuanto al desarrollo y educación de los hijos. En el país, en los casos en los que la familia no puede hacerse cargo de la protección y los cuidados de los niños, corresponde al Estado ofrecer resguardo a los niños, respetando sus derechos, “velar por la supervisión de la seguridad, el bienestar y el desarrollo de todo niño en acogimiento alternativo y la revisión periódica de la idoneidad de la modalidad de acogimiento adoptada” (Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, 2009). Es decir, ante la falta de los cuidados que debe garantizar la familia, es donde interviene el Estado para dar soporte y ofrecer los servicios necesarios para lograr la calidad de vida de las personas y las familias.

De acuerdo con Esping- Andersen (2000) y su clasificación de los regímenes de bienestar (socialdemócrata, conservadores y liberales), existen tres actores que son importantes en la gestión de riesgos sociales en cada régimen: familia, mercado y Estado. El autor muestra la posición de las familias y el papel que tiene el Estado, marcando la diferencia entre otros dos regímenes llamados “desfamiliarización” y “familiaristas”, donde el primero se refiere “...al grado en que se relajan las responsabilidades relativas al bienestar y asistenciales de la unidad familiar, ya sea gracias a que las dispensa el estado del bienestar, ya sea gracias a que las dispensa el mercado”; y el segundo, son “aquellas situaciones en las que fracasen las redes sociales primarias”, es decir, la familia (Esping- Andersen, 2000: 74).

En los regímenes familiaristas, de acuerdo con el autor, la política familiar es “sumamente pasiva y poco desarrollada” (Esping- Andersen, 2000: 74). En el caso de México específicamente, tal y como lo afirma Ribeiro (2009) se requiere de una política familiar que reconozca los distintos tipos de familia y sus definiciones. Actualmente en el país existe un régimen conservador y de tipo “familiarista” con una política familiar que no se ha desarrollado en la actualidad.

Székely (2003, citado por González, 2006: 4) hace un análisis sobre la política social en México y afirma que se ha incorporado a la familia “como un *pilar* en la operación de los programas sociales actuales con la finalidad de mejorar el grado de éxito de los mismos. Según González (2006), el papel que ha tomado la familia en programas sociales del país se ha concebido de forma tradicional, tomando en cuenta que las mujeres beneficiadas del “Programa Oportunidades” son quienes deben enfrentarse a distintos trabajos, entre ellos: cumplir con las corresponsabilidades que los programas exigen y cumplir con las cargas del trabajo doméstico y remunerado. La autora especifica que en los programas de la política social en México no ha sido tomada en cuenta a la familia en cuanto al diseño y operación de estas políticas. Tanto el diseño, como la operación de los programas han estado centrados en un modelo de familia tradicional, que se encuentra alejado de la realidad que actualmente se vive en el país (González, 2006).

Los programas sociales en México tienen un modelo donde el concepto de familia es tradicional, González (2006) resalta que dentro del programa Oportunidades las familias deben cumplir con una serie de corresponsabilidades para tener derecho a los beneficios que ofrece el programa, y son las siguientes:

- Las familias pueden recibir apoyos siempre y cuando se cumpla con las acciones que están marcadas dentro de las corresponsabilidades.

- Las corresponsabilidades son las siguientes: 1) Registro en las unidades de salud y cumplimiento de las citas médicas; 2) Asistencia mensual a las pláticas educativas de salud; 3) Certificación de que los niños y jóvenes están inscritos en planteles educativos y acuden de forma regular a la escuela, entre otros.

La autora menciona que este programa les asigna a las mujeres todas las corresponsabilidades y otras actividades adicionales en su trabajo, tales como “el aseo de la clínica, la escuela, la plaza del pueblo o cualquier otro espacio público”, esto representa un trabajo que las mujeres beneficiadas “ven como parte del conjunto de corresponsabilidades que tienen que cumplir”, para tener beneficios que brinda el programa (González, 2006: 12). Es decir, la familia, en materia de políticas sociales, representa un componente importante que sirve de apoyo para las políticas sociales que buscan cubrir las necesidades de los usuarios (Hughes, 2011).

En su análisis, González (2006) señala que son las mujeres quienes asumen el trabajo de las corresponsabilidades del programa, así como también, la carga de sus actividades del trabajo remunerado y doméstico. Este análisis sirve de guía para comprender que en las políticas sociales en México existe un modelo tradicional de familia, donde el hombre es el encargado de proveer económicamente y la mujer quien se encarga del cuidado del hogar y de los hijos. Esto se refleja en los diseños y en la operación de los programas sociales en el país.

Es decir, en la actualidad, la intervención con familias en los programas del Estado es de tipo “familiarista”⁴, centrada en las familias, ya que representa una institución importante en la sociedad y que provee protección social. El Estado de bienestar que se tiene en México, es familiarista porque se les asignan responsabilidades y obligaciones a las familias para la operación de los programas sociales.

Asimismo, cabe resaltar que los programas se centran en el papel de la familia para la solución de problemas sociales en el país, se necesitan discutir los problemas sociales en base al contexto social más amplio, donde existen “desigualdades socioeconómicas, servicios insuficientes o una política social ineficaz” (Hughes, 2011:15). También, se requiere analizar la falta de calidad en las intervenciones y en métodos que utilizan los profesionales que intervienen con este tipo de familias con necesidades complejas, como por ejemplo, las que viven maltrato infantil.

Las políticas sociales en México enfocadas a las familias no responden a las nuevas situaciones familiares que se están dando en la actualidad, se interviene desde esquemas de intervención viejos que no dan con las soluciones de las problemáticas que presentan las familias. Ribeiro (2009: 29) en su análisis sobre la política familiar menciona que la familia es una institución importante, tanto para las personas, como para la sociedad en general. El autor explica que existe una necesidad y un problema central en cuanto a la falta de una “política familiar”, distinta a las otras políticas que están enfocadas a otros grupos sociales. Es decir, actualmente, el problema central que gira en torno al tema de familia es la falta de una política familiar específica que reconozca y defina lo que es particularmente la familia.

⁴ El concepto “familiarista” es tomado desde la perspectiva de Esping- Andersen (2000).

Asimismo, es necesario resaltar la importancia que tiene la falta de claridad sobre los recursos y las formas de atención que se hacen en la práctica con las familias. En la actualidad, las representaciones de la familia en la política social y en la intervención de los trabajadores sociales tienen un impacto significativo en las formas de atención a familias que viven maltrato infantil.

Actualmente, la intervención de los trabajadores sociales que realizan su práctica directamente en los organismos del Estado, tienen funciones que marcan las mismas instituciones públicas para trabajar con las familias, desde la prevención, el diagnóstico, la atención y la evaluación. Es decir, la práctica que se hace con familias está limitada a procesos institucionales que están establecidos por el Estado.

En cuanto a la práctica de los trabajadores sociales con familias, Toledo (2004) afirma que las intervenciones de los trabajadores sociales tienen una metodología que se ha hecho de una forma tradicional y guiada para aplicar una serie de pasos en sus intervenciones con familias. Históricamente el trabajador social ha sido ubicado como un profesional con una posible ausencia sobre su conocimiento teórico en los métodos que utiliza (Matus, 2002; Toledo, 2004; Zúñiga, 1994).

Matus (2002) ha hecho críticas sobre la intervención del trabajador social, su perspectiva tiene que ver con que las intervenciones deben dejar de tener una visión tradicional y estas deben de ser “resignificadas”, es decir, que las prácticas deben de ir guiadas hacia una reflexión y que los problemas sociales no deben ser interpretados de forma tradicional, sino tomando en cuenta las manifestaciones que se presentan en la actualidad. Esto quiere decir que las formas tradicionales de tratar los problemas no son suficientes, se necesita una metodología en trabajo social que pueda tener análisis en sus prácticas, reflexiones y principios epistemológicos en los métodos o procesos que utiliza (Gordillo, 2007; Matus, 2006).

Las formas tradicionales para hacer intervención con familias podría decirse que tienen que ver con prácticas de normalización, tomando en cuenta el papel de la familia como aquella responsable de problemáticas o patologías individuales de los miembros. Esto es aplicado a la intervención desde el Estado y desde los profesionales de trabajo social, constantemente se empeña en aplicar una serie de acciones para que convertir a las familias en “funcionales”.

Derivado de lo anterior, nos surgen algunos supuestos, que las formas de dar atención a las familias con maltrato infantil tienen las siguientes problemáticas:

- Un concepto incompleto de familia y ausencia de directrices en documentos oficiales de la política social.
- Ausencia de reflexión teórica en las intervenciones del trabajo social que puedan entender y atender el maltrato infantil.
- Los métodos tradicionales no han solucionado las determinaciones y manifestaciones familiares de maltrato infantil.

De acuerdo con la literatura consultada sobre la intervención del trabajador social (Gordillo, 2007; Karsz, 2007; Matus 2002; Zúñiga, 1994), ésta ha sido estudiada desde distintos enfoques:

- a) **Enfoque Operativo:** el trabajador social aplica un conjunto de fases o etapas en el proceso de intervención, donde se incluye lo siguiente: una situación o una problemática, una denuncia, visitas domiciliarias, aplicación de estudios socioeconómicos, diagnósticos, gestiones y evaluaciones. Por su parte, el trabajador social tiene un conjunto de medios de trabajo para realizar su práctica, cuenta con distintas técnicas, procedimientos e instrumentos y tiene mecanismos para su intervención y son los programas, proyectos e instituciones y organismos para intervenir con las familias (Donzelot, 2008; Karsz, 2007).
- b) **Enfoque epistemológico:** en toda intervención debe existir la reflexión para tratar los problemas sociales. Es decir, los procesos de intervención que utilizan los trabajadores sociales deben estar vinculados a perspectivas teóricas que existen en la literatura de las ciencias sociales. El trabajador social debe incorporar en sus métodos de intervención, el “por qué y el para qué” se están haciendo estas intervenciones (Gordillo, 2007; Matus, 2002; Zúñiga, 1994).
- c) **Enfoque ideológico y ético:** el trabajador social en sus intervenciones incorpora valores, intenciones, creencias y conceptos para tratar los problemas sociales. La ética, es decir, los propósitos en la intervención también tienen un impacto significativo en la solución de los problemas familiares. La cuestión de la ética y los valores, tiene que ver con el compromiso de la aceptación de las condiciones que tiene el otro “circunstancias, condiciones, sexo, etnia, cultura, religión, ideas, problemas que presenten”, es aceptar al otro como un sujeto, no como un objeto (Kisnerman, 1998).

Karsz (2007) hace referencia a una perspectiva metodológica sobre las intervenciones del trabajador social y hace hincapié en una serie de etapas donde argumenta un proceso de producción en las intervenciones, tomando en cuenta lo siguiente: la materia prima (situación o problema de la familia), medios de trabajo (metodologías), fuerza de trabajo (profesionales con capacidades) y el producto (final de la intervención, resultados obtenidos)⁵. Las intervenciones del trabajador social han tenido históricamente críticas fuertes en cuanto a su práctica y su conocimiento teórico o científico, esto también ha tenido un impacto significativo en cuanto a la atención con familias en las instituciones y en los métodos seleccionados para trabajar con ellas.

Carballeda (2002) tiene una visión crítica sobre la intervención en la sociedad y la forma en que históricamente la intervención del Estado y del trabajo social ha estado vinculada a acciones de beneficencia y de filantropía. Actualmente, Matus (2002) Montaña (2000b) y otros autores también han hecho aportaciones en cuanto a la intervención en general del trabajador social y señalan que ésta debe cambiar de dirección y que las formas tradicionales de intervenir en los problemas sociales no están dando solución a las manifestaciones actuales de las familias. Es evidente, que la práctica en el trabajo social necesita un cambio de dirección en sus formas de intervenir con los problemas actuales. Esta profesión necesita de distintas formas de acción con familias y de un giro en su conceptualización, tomando en cuenta conocimientos científicos que fundamenten sus intervenciones (Matus, 2002).

La intervención en lo social surge en distintos planos. Según Carballeda (2002), por un lado, desde la detección de lo anormal y, por otro, en la aplicación de distintas formas de

⁵ La perspectiva de Karsz (2007) se explicará en el capítulo del marco teórico.

disciplinamiento. La intervención tanto del Estado, como de los trabajadores sociales con familias que viven maltrato infantil surge a partir de disciplinar a las familias con distintos programas y procesos institucionales que son considerados los mejores para trabajar con familias disfuncionales. Las prácticas con familias están vinculadas a formas de trabajo donde se posiciona a la familia como elemento significativo que debe participar en programas de orientación familiar para disciplinarla y dar solución a las manifestaciones de violencia.

De acuerdo con Karsz (2007) el trabajo social puede entenderse como un proceso de producción en las relaciones sociales y los profesionales como agentes que participan interviniendo en ese proceso, quienes poseen distintas cualificaciones profesionales, con habilidades, experiencias, competencias técnicas y conocimientos diversos. Asimismo, el trabajador social realiza su práctica como un agente que participa dentro de un aparato estatal.

Para Carballeda (2007) los profesionales que participan en la intervención social realizan sus acciones a partir de un marco legal, por ejemplo, con reglas de operación en los programas de intervención. El autor hace referencia que la intervención tiene que ver con procedimientos institucionales que están ahí antes de las prácticas que realizan los profesionales. Para el autor estos procesos institucionales representan mandatos que en su mayoría son normas y reglamentos que los profesionales deben de aplicar en sus intervenciones.

Aunque la literatura que se ha consultado sobre la intervención en trabajo social ha sido específicamente sobre la perspectiva teórica- metodológica en el trabajo social, esto ha apoyado a la investigación y sirve de guía para inferir hipótesis y categorías de análisis sobre la intervención con familias; esto con el fin de discutir e investigar lo que se está haciendo actualmente en cuanto a la intervención con familias que viven maltrato infantil.

Por su parte, en cuanto a lo que se ha hecho desde la política social y la intervención con familias, se ha intentado especificar el término del maltrato infantil, en el DIF Nacional ha sido clasificado de la siguiente manera: puede ser física, psicológica (o emocional), sexual y de abandono o negligencia. En México y posiblemente en muchos otros países, estas prácticas forman parte de los procesos culturales y sociales que se tienen en cada contexto. Actualmente, los trabajadores sociales toman en cuenta en sus intervenciones este tipo de clasificaciones de maltrato para dar atención a las familias en el país.

Aunque es necesario resaltar que en cuanto a la atención a familias que viven violencia infantil, la situación del maltrato debe posicionarse en los orígenes de la problemática, es decir, como un problema multifactorial, que está originado sobre una estructura social más amplia, tomando en cuenta, por un lado, factores individuales, donde las acciones y características de los padres incrementan el riesgo del maltrato (por ejemplo, los antecedentes personales de maltrato infantil, la falta de conocimientos sobre la problemática); y, por otro lado, factores externos que afectan a la familia, por ejemplo, aspectos económicos, culturales, sociales y políticos que pueden impactar de manera significativa a la familia. Algunos ejemplos sobre los factores externos que pueden afectarla son los siguientes: el desempleo, las adicciones, la cultura, las creencias e ideas sobre los roles asignados en la familia, la concepción de las relaciones de poder, la religión, las desigualdades socioeconómicas, los servicios sociales insuficientes, entre otros factores (OMS, 2010).

Los programas sociales en México están centrados en apoyarse de la familia para la solución de los problemas sociales. Cuando existen otros factores tanto individuales, como externos que afectan a los problemas que actualmente presentan las familias con maltrato y violencia infantil, es necesario que las intervenciones tomen rumbos diferentes para la solución de las problemáticas familiares.

Además, la OMS (2010) exhorta que las intervenciones se realicen en cuatro fases para prevenir y atender la problemática del maltrato: 1) definición de problemas, 2) identificación de las causas y los factores de riesgo, 3) creación y puesta a prueba de intervenciones destinadas a minimizar los factores de riesgo; y 4) difusión de información sobre la eficacia de las intervenciones y expansión de la aplicación de las intervenciones de eficacia demostrada (OMS, 2010). Así también, las intervenciones deben contar con reflexiones y posiciones teóricas que logren explicar y tratar las problemáticas del maltrato infantil.

Las intervenciones que se hacen con las familias que viven maltrato infantil tienen modelos tradicionales, ya que actualmente en cuanto a la atención que se realiza no se toman en cuenta factores multifactoriales que están afectando a las familias; la intervención solamente se centra en lo individual, dejando de lado las formas de atención centradas en la familia y en los factores externos que pueden afectarla, por ejemplo, las cuestiones políticas y económicas que afectan a las familias en México.

Las formas de dar atención a familias con maltrato representan una problemática, ya que estas intervenciones deben involucrar modelos donde existan no solamente conceptos claros de familia, sino que también debe hacerse una reflexión sobre las situaciones y las problemáticas que presentan las familias que viven maltrato y violencia.

En la práctica con familias se necesitan mayores reflexiones por parte de los trabajadores sociales en sus modelos de intervención y en las formas de dar atención a estas familias. Los métodos tradicionales que se están aplicando están alejados de la realidad que se está viviendo; estos no están dando la solución a las manifestaciones del maltrato infantil y de violencia.

La falta de una política familiar eficaz, los servicios insuficientes y la falta de reflexiones por parte de los profesionales que intervienen con familias que viven maltrato infantil, son factores que tienen un impacto negativo en las familias del país. Utilizar métodos eficaces para la solución de las manifestaciones que presentan las familias representa un desafío que necesitan enfrentar los profesionales y las instituciones del Estado; esto debe ser reflejado en las políticas sociales de México.

Ante esta problemática se plantean las siguientes preguntas: ¿Cuál es el concepto de familia en las políticas sociales?, ¿Cómo se realizan las intervenciones de familia sin tener un concepto de familia?, ¿Cómo intervienen los trabajadores sociales con las familias que viven maltrato infantil?

1.3. Preguntas centrales:

- ¿Cuál es el concepto de familia presente en las políticas sociales?
- ¿Cómo las familias con maltrato infantil son conceptualizadas e interpretadas en la práctica de los trabajadores sociales?
- ¿De qué manera el concepto de familia de las políticas sociales de bienestar infantil se articula con el concepto de familia de los profesionales de trabajo social?

1.4. Preguntas específicas:

- ¿Cuáles son los discursos y/o contradicciones en el concepto de familia con maltrato infantil que son dominantes en la política social?
- ¿Qué lenguaje es utilizado por los trabajadores sociales para describir a la familia?
- ¿Desde qué perspectiva teórica está siendo abordada la familia?
- ¿Cuál es la definición teórica de familia, desde la política social y desde los trabajadores sociales?
- ¿Cuándo el discurso informal da cuenta del desarrollo de servicios, intervenciones y prácticas profesionales?
- En términos de intervención, ¿Cuándo la familia es una cuestión de interés privado y cuándo es una cuestión de interés público?/ ¿Cuándo concierne al ámbito de lo privado y cuándo al ámbito de lo público?

1.5. Objetivo General:

En la presente propuesta de investigación se tiene un objetivo general que se pretende alcanzar por medio de dos dimensiones: por un lado busca indagar la definición de familia con maltrato infantil en las políticas sociales (PND 2007-2012, planes y programas dirigidos a familias donde existe maltrato infantil); por otro lado, busca identificar las formas en que los trabajadores sociales conceptualizan e interpretan a estas familias en la práctica.

1.6. Objetivos específicos:

- a. Analizar el concepto de familia con maltrato infantil en las políticas sociales que atienden familias con maltrato infantil.
- b. Analizar los conceptos y significados que los trabajadores sociales tienen de la familia con maltrato infantil.
- c. Describir y analizar las formas de intervención que desarrollan los trabajadores sociales con la familia con maltrato infantil dentro de las instituciones.
- d. Describir y analizar la relación que se tiene del concepto de familia en la política social, en instituciones que atienden maltrato infantil y la práctica de los trabajadores sociales.

La metodología de esta investigación se realizó con base en las dos dimensiones arriba mencionadas. Por un lado, en las políticas sociales se analizaron los contenidos de los planes y programas⁶ que son centrales en el tema de las familias y maltrato infantil. Por otro lado, se

⁶ Se tomará en cuenta la información proporcionada de los siguientes planes y programas: Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, eje 3: Igualdad de oportunidades, estrategia 3.7 familia, niños y jóvenes. Programas de DIF: Programa de Atención a Familias y Población Vulnerable, Protección a la infancia, Centro de orientación familiar, Centro de Justicia Familiar y del programa de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

realizó un grupo de discusión y entrevistas con trabajadores sociales que atienden a familias donde existe maltrato infantil desde instituciones públicas del Estado.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. La familia

La familia es una institución que está presente en la sociedad y representa idealmente un espacio en donde se esperan cuidados y un desarrollo favorable para los miembros del hogar, especialmente las niñas y niños. Por ello es necesario discutir el concepto de familia desde distintas perspectivas que apoyen en la explicación y en el análisis de su definición.

En el presente documento se pretende recolectar la información disponible para entender lo que el término familia refiere, por medio de las definiciones de autores que subrayan el significado de la palabra familia, así como también se pretende conocer lo que implica la atención a las familias con maltrato infantil desde las instituciones del sistema de bienestar infantil.

En relación al concepto de familia, el objetivo es mostrar y tomar una posición sobre la definición precisa de la misma, ya que existe una diversidad de significados del concepto; para unos representa algo fundamental para la sociedad y para otros es una institución la cual está formada de miembros. Tradicionalmente, al hablar del concepto de familia se ha discutido que es una institución de la sociedad, que tiene funciones de apoyar y proteger a los miembros del hogar (Arriagada y Aranda, 2004; Aylwin y Solar, 2009; Jelin 2007; Linton, 1972).

El concepto de familia ha sido estudiado desde distintas perspectivas:

- Se entiende que el concepto de familia es una construcción que se da en la sociedad, donde se transmite una serie de costumbres y tradiciones.
- Es aquella institución más pequeña en la sociedad y tiene funciones de la protección y el cuidado de sus miembros.
- Es un sistema abierto, este se encuentra vivo, unido y comunicado con otros sistemas externos, los miembros que la componen están interrelacionados y existen vínculos y lazos que los unen (Estrada, 1994).

La familia es un espacio que se encuentra en constante transformación en la sociedad, su estructura ha cambiado y existen distintos tipos de familias que se reconocen en algunos programas del gobierno del Estado⁷, por ejemplo, la familia extensa y las monoparentales con jefatura femenina.

Por su parte, Leñero (2008) hace hincapié en que la familia está en constante movimiento y en constante transformación. En palabras del autor “la familia cambia en el transcurso de la vida y a través de la historia, en la medida en que cambien las circunstancias sociales”. Leñero hace hincapié que ninguna definición “será suficiente” para explicar la naturaleza de la vida familiar y de los cambios que ha tenido la familia en los tiempos de modernidad.

⁷ Por ejemplo: el programa de Jefas de Familias del Estado de Nuevo León.

Además, se ha investigado que la definición de familia está conformada como una institución fundamental en la sociedad y es considerada como el elemento más pequeño en la sociedad (Aylwin y Solar, 2009: 13). Ella, es conceptualizada como aquella institución fundamental para la sociedad y la cual se va transformando y reproduciendo en la misma, también es aquella donde los miembros adquieren experiencias y se van cultivando, ya que la mayoría de los casos es donde se adquiere la socialización primaria.

Por su parte, Ribeiro (2000) menciona que a la familia “frecuentemente se le concibe como un grupo de parentesco que tiene su origen en el matrimonio”, y tiene específicamente como estructura: “un grupo primario formado por padre(s) e hijos(s), y eventualmente otros parientes, unidos entre sí por lazos múltiples y variados, que se apoyan y ayudan de manera recíproca y que cumplen diversas funciones en beneficio mutuo y de la sociedad” (Ribeiro, 2000: 26).

Asimismo, en diversos estudios se ha conceptualizado a la familia y al hogar, la primera, como aquella que está fundada en relaciones de parentesco y representa una institución social que tiene el papel de regular y orientar y tiene como funciones proporcionar apoyo y protección, y el segundo; donde más que una convivencia cotidiana se hace referencia a un techo y a la forma en que se comparten los recursos materiales (Arriagada y Aranda 2004; Bayón y Mier, 2010; Ribeiro, 2000).

Idealmente la familia es considerada un espacio en donde los miembros que están dentro de ella se forman, se desarrollan y logran adquirir conocimientos y comparten experiencias, así logrando un desarrollo en las personas. Según Ribeiro (2000: 15) “la familia constituye un lugar privilegiado para el desarrollo de las personas, para la socialización de los niños, para la cooperación y para el mantenimiento de los lazos afectivos entre sus miembros”.

Existe una diversidad de nociones de lo que representa la familia. Ella es considerada como un espacio que tiene necesidades, en donde existe relación entre los miembros, y juega un papel importante y fundamental para la sociedad. En ella existe una organización social, relaciones familiares, parentesco, con una estructura, características de afecto y representa una institución que jamás se encuentra aislada de su contexto más amplio; así también, representa un elemento básico en la formación de los hogares, existe un conjunto de intereses y proyectos en común entre sus miembros (Arriagada, 2007; Jelin, 2007; Louro, 2003). Es decir, la familia debe representar (en un sentido ideal) un espacio donde exista el afecto y sea considerado como un espacio o lugar favorable donde predomine el amor, cariño, bienestar y apoyo (Arriagada, 2001).

En lo que se refiere a los trabajos que hablan acerca de las distintas formas de hogares, familias y unidades domésticas, mucho de lo que se dice son dimensiones, funciones y características que tiene o debe de tener la familia, y no conceptos claros de lo que se refiere la familia. Ella no debe ser considerada como aislada, como tampoco de manera natural y como algo dado, debe verse como aquella que se forma y en donde todas las familias son distintas y entre su dinámica se comparten experiencias y conocimientos.

En un estudio realizado por Esteinou, (2008: 129) se hace referencia a las características de la familia, la cual ha sido representada bajo tres dimensiones: 1) *estructura familiar*, corresponde

al conjunto de personas que viven bajo el mismo techo, tiene una composición y dentro del grupo de miembros existe una serie de reglas las cuales permiten hacer una formación en la estructura de la familia; 2) *las relaciones familiares*, éstas incluyen los sentimientos, las emociones, la interacción que existe entre los miembros de la familia, así como las relaciones de autoridad; 3) *las relaciones de parentela*, se refiere a las relaciones entre los grupos que tiene lazos de parentesco, la frecuencia con la que se ayudan y se comunican.

Por su parte, Lévi- Strauss (1974, citado por Meler, 2006) sugiere construir un modelo ideal de familia para lograr definirla. El antropólogo destaca tres características que por lo menos tiene cada familia: 1) Nace en el matrimonio, 2) Se conforma por esposo, esposa e hijos, así como también de otros parientes y 3) Existen entre los miembros: lazos legales, derechos, responsabilidades y obligaciones económicas y religiosas. Aunque Lévi- Strauss reconoce que el elemento central y universal de la familia es la díada madre- hija.

El autor analiza a la familia tomando en cuenta su estructura, su parentesco, obligaciones y funciones, señalando que tiene su origen en el matrimonio; sin embargo, no todas las familias tienen su origen en el matrimonio, incluso, en algunas existe la ausencia de él y se reconocen como familias, por ejemplo las familias monoparentales con jefatura femenina.

En la intervención con familias en las instituciones del Estado se toma en cuenta la familia nuclear, así como también la extensa; y dentro de ellas existen características que las distinguen: estructura definida, relaciones de parentesco, responsabilidades, obligaciones y funciones.

En materia de políticas sociales se resaltan las funciones que deben de tener las familias con los niños y niñas. En la Ley de protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes para el Estado de Nuevo León (2010), se entiende que la familia tiene la obligación de los cuidados de las niñas, niños o adolescentes, este espacio, es considerado como aquel donde debe existir la formación y el desarrollo de las niñas y de los niños, así también, en dicha ley, los niños deben de vivir libre de violencia, para tener un desarrollo y una calidad de vida.

Diversos autores resaltan las funciones que debe de tener una familia, en su análisis Merton (1972: 67) intenta mostrarlas, y para él “es la principal correa de transmisión para la difusión de las normas culturales en la generación siguiente”. La familia corresponde a una unidad fundamental para el desarrollo de los individuos, los miembros que la compone tienen relación con otros parientes; posee funciones específicas para el desarrollo de los miembros de una sociedad. Por su parte, Anaya (2009: 289) presenta algunas funciones básicas de la familia, considera que la familia educa a las personas un conjunto de costumbres, tradiciones, creencias, es decir, tiene una función de “*transmisión cultural*”; otra de las funciones con mayor importancia está la de la “*socialización*”, ya que promueve una serie de habilidades y conocimientos.

A manera de conclusión, en las familias existe un conjunto de intercambio de experiencias, se comparten valores, costumbres; existen relaciones que establecen entre ellos, proporciona afecto y apoyo. Las familias son distintas ya que cada una se compone de diferentes individuos, formas de vivir y de relacionarse, como también son distintas las perspectivas de los autores al estudiarla, es por ello la diversidad de definiciones que se tiene de las familias

(Ribeiro, 2000). Ellas son idealmente un espacio en donde debe existir el cuidado y el desarrollo de sus miembros, teniendo como funciones el afecto y protección de sus miembros.

2.1.1. Familia: perspectivas teóricas

En este apartado se pretende dar una explicación detallada de las distintas posturas teóricas que estudian las organizaciones familiares. Las teorías, tanto de la complejidad, de la teoría cognitivista, de la teoría sistémica y distintas tesis de autores, sirven de apoyo para poder analizar las relaciones familiares, su desarrollo, cambios y patologías; por ello es necesario acudir a distintas hipótesis y perspectivas teóricas que sirvan como fuente explicativa de distintos fenómenos sociales.

La familia es considerada elemental para la sociedad; es considerada única y responsable en transmitir valores, creencias y conocimientos; se le responsabiliza de marcar límites, reglas, de compartir amor, afecto e ideologías y creencias para tener un orden con sus miembros ante la sociedad; de lo contrario, al presentarse un “desorden”, se le puede llegar a considerar como irresponsable, carente de valores y es estigmatizada como “disfuncional” o con “disfuncionalidad”.

Gómez, Muñoz y Haz (2007) proponen una serie de perspectivas para realizar la intervención con las familias multiproblemáticas o de riesgo, de acuerdo a tres enfoques que se relacionan: 1) perspectiva constructivista de la realidad humana, 2) visión ecosistémica de los procesos familiares, 3) composición del cambio como proceso discontinuo. El primero, tiene que ver con que la realidad de las familias se da desde construcciones sociales propias de la sociedad en donde “se desenvuelven las familias”. Para los autores, los profesionales que intervienen con familias deben ser flexibles sobre las nociones de familia que se dan en la realidad. El segundo toma en cuenta la visión ecosistémica, donde el profesional debe comprender las relaciones y las conexiones que existen entre los miembros de la familia. El tercero considera que el profesional necesita comprender las características y los procesos de cambio que tienen estas familias complejas.

Iturrieta (2001) resalta que la familia puede ser estudiada desde tres posturas teóricas, y las clasifica de la siguiente forma: 1) Corriente interaccionista, que apoya al profesional para trabajar con la identidad y los roles de los miembros de las familias, y la interrelación familiar; 2) Corriente sistémica, los profesionales pueden abordar a las familias como un sistema, teniendo en cuenta a la familia como un todo, buscando trabajar en área de desarrollo humano, “centra su análisis en el ciclo vital de las familias”; 3) Corriente construccionista, esta teoría permite al profesional trabajar con la familia como una construcción social; el profesional puede apoyarse por medio de la fenomenología y la construcción social de la realidad para entender los fenómenos desde las perspectivas de los miembros de la familia.

Así también, la familia se estudia bajo la teoría del desarrollo familiar; Iturrieta (2001) se centra en comprenderla y menciona que experimenta distintas transformaciones en su ciclo familiar. Desde esta perspectiva, lo que se busca es que esté en desarrollo, con estabilidad y orden; esto es considerado como “funcional”, mientras que los conflictos, el desorden, son lo que comúnmente se le considera “disfuncional”. Existen patrones sociales que las familias tienen que practicar para la estabilidad del sistema en el que se vive; esto tiene que ver con: “las normas, valores, prohibiciones, pautas de conducta” (Iturrieta, 2001:32).

La familia es estudiada bajo su ciclo de vida, cuando atraviesa una serie de desarrollos en su estructura y dinámica. Para Iturrieta (2001) los cambios que ellas atraviesan van de acuerdo a la estructura familiar, al número de miembros y en cuanto a la educación de los hijos.

De acuerdo con Suzanna Smith (1995, citada por Iturrieta, 2001), la familia puede ser estudiada como un sistema, ya que posee características tales como: las conductas de cada miembro intervienen a todos los demás miembros, las familias tienen límites establecidos, así también, las familias realizan actividades de mantenimiento para poder sobrevivir entre ellas “su mantenimiento físico y económico”.

Según J. de Rosnay (s/f, citado por Giberti, 2007: 64) “un sistema es un conjunto de elementos de interacción dinámica, organizado en función de una finalidad”. La familia es un conjunto de miembros que están en constante interacción entre ellos, entre otros parientes y personas externas a la familia, teniendo una organización dentro de ella y con distintos fines, la familia puede ser identificada como un sistema ya que tienen una interacción entre ellos y con el ambiente (Iturrieta, 2001).

La familia puede considerarse “un sistema familiar” tomando en cuenta que es un “conjunto de situaciones emocionales, intelectuales, sentimentales, que se organizan en el curso del tiempo...”. Para la teoría sistémica, se constituye como un conjunto de individuos, en constante interacción, intercambiando ideas, que son “sistemas abiertos”. Así también, toda familia puede atravesar por distintas situaciones críticas (Giberti, 2007: 65).

Para Broderick (1993, citado por Iturrieta, 2001:39), la familia es un sistema social abierto, dinámico, dirigido a lograr metas y es autorregulado. Según el autor, cada familia tiene sus propias estructuras que la hacen ser única, tales como: estructuras particulares de “tamaño, complejidad, composición”, las características psicológicas de la familia de “edad, fertilidad, temperamento”, así como la posición sociocultural e histórica en su entorno.

Desde la teoría general de sistemas, la familia es estudiada, según Espinal, Gimeno y González (2006: 3), como un sistema; es decir, “la familia es un conjunto organizado e independiente de personas en constante interacción, que se regula por unas reglas y por funciones dinámicas que existen entre sí y con el exterior” (Andolfi, 1993; Minuchín, 1986, Musitu y otros, 1994, Rodrigo y Palacios, 1998, citados por Espinal, Gimeno y González, 2006). Los estudios sistémicos de familia se enfocan a comprender el conocimiento de la familia, el funcionamiento como un grupo, con “identidad propia” donde se encuentra una gran cantidad de relaciones (Espinal, Gimeno y González, 2006).

Por su parte, Giberti (2007: 57) también hace un estudio sobre la familia y se enfoca en las distintas perspectivas teóricas de las organizaciones familiares. Su enfoque va más allá de una idea simplista, ya que describe a la teoría cognitivista para explicar a la familia. La autora enfatiza que la teoría cognitivista no considera a la familia como el origen de las problemáticas, ni los miembros son considerados los responsables “de cualquier manifestación patológica”; su enfoque tiene que ver con que la familia es un conjunto de personas que presentan distintos comportamientos “emocionales y cognitivos eventualmente perturbados cuando existen trastornos mentales de la personalidad”. Es decir, a la familia no se le

responsabiliza de su problemática; el origen del problema familiar tiene que ver con esquemas cognitivos de la personalidad.

En cuanto a la intervención de los trabajadores sociales, es necesario el análisis y la comprensión de las familias desde una postura teórica. Las prácticas de los profesionales deben tener conocimientos sobre la aplicación de las teorías sociales. Sus intervenciones han estado actualmente influenciadas por procesos institucionales del Estado.

2.2. Familias complejas y perspectivas teóricas de las organizaciones familiares

El término de familias complejas se refiere a aquellas familias que pasan por situaciones vulnerables, tales como: pobreza, migración, problemas de salud, violencia, entre otros. Dentro de este trabajo se pretende incorporar el término de la familia “compleja”, como aquella familia que presenta problemáticas con maltrato infantil.

De acuerdo a lo que se ha revisado sobre la familia, se tiene en cuenta que en las familias se puede presentar la vulnerabilidad. Giberti (2007: 59) en su análisis sobre la teoría de la complejidad, destaca que ésta “...es necesariamente dependiente del contexto”. Sobre este contexto existen problemáticas tales como: la pobreza, migración, problemas de salud o violencia doméstica. Todos ellos son factores y complejidades importantes que afectan a distintas familias. Según Ribeiro (2000: 15), “la pobreza, la falta de apoyo, el debilitamiento de las redes de parentesco y de las redes comunitarias, la dificultad de adaptación a un entorno cambiante que impacta la estructura familiar minan las fuerzas de muchas familias...”.

Para analizar la problemática como una complejidad, se toma la propuesta del pensamiento complejo de Edgar Morin. Este autor en una entrevista con Gutierrez (1997) menciona que la complejidad tiene que ver con lo imprevisto, con el accidente, con el evento, la sorpresa, es un camino inédito, es un camino por hacer, es una estrategia. Las familias complejas pueden ser vistas desde distintas perspectivas; en el presente documento sólo se considera la problemática del maltrato infantil.

De acuerdo con un proyecto realizado por Maras, Bradshaw, Croft, Gale y Webb (2008) en Londres, se trabajó específicamente con “familias con necesidades complejas” y se mostraron resultados de una evaluación realizada por personal de la Facultad de Salud y Asistencia Social de la Universidad de Greenwich. El objetivo de dicho proyecto era trabajar con este tipo de familias y se ofrecieron paquetes de apoyo a través del trabajo interinstitucional con el fin de apoyarlas a ser más independientes. El proyecto se llevó a cabo entre 2007 y 2008. Las intenciones giraron en torno al apoyo de adultos mayores y de niños y familias que son consideradas con necesidades complejas. Este proyecto tomó en cuenta el apoyo de distintas áreas de los servicios sociales, por una parte, servicios para niños y vecinos; y por otra parte, asistencia social destinada para adultos y en el área de salud.

Se tomó en cuenta una serie de criterios de acceso en el proyecto; entre ellos se muestran las principales problemáticas que presentan las familias complejas y se dividen de la siguiente forma: 1) *En los adultos*, son aquellos problemas relacionados con la crianza de los hijos (por ejemplo, falta de alimentación), adicción a las drogas y al alcohol, problemas relacionados a la salud mental, depresión, problemas judiciales, comportamientos delictivos, violencia

doméstica y el comportamiento antisocial; y 2) *En los niños*, son las situaciones relacionadas al maltrato, a la negligencia, problemas educativos, retraso en el desarrollo, comportamiento delictivo, ausentismo escolar, problemas de salud mental, depresión, entre otros. (Maras, Bradshaw, Croft, Gale y Webb, 2008: 5).

Además de las anteriores, los autores resaltaron que las principales características de las familias que fueron aceptadas en el proyecto tuvieron las siguientes “necesidades complejas”:

- El desempleo de los adultos y la dependencia en los servicios sociales.
- Problemáticas vinculadas con la deuda de las viviendas.
- Conductas antisociales.
- Problemas vecinales.
- Conductas delictivas.
- Ausentismo escolar.

Además de los criterios anteriores, fueron identificadas familias complejas todas aquellas que tuvieran un largo tiempo dentro de los servicios legales y servicios sociales del Estado, donde las intervenciones no hayan sido exitosas y el objetivo era construir un proyecto de largo plazo para lograr el cambio en la vida de ellas. Los propósitos fueron los siguientes: estilos de vida saludables (por ejemplo, mejorar la nutrición o la participación en la actividad física), bienestar psicológico, reducción en la tasa de delincuencia de los jóvenes, mejorar el funcionamiento familiar, aumento de la confianza y las habilidades en la capacidad de crianza de los hijos, entre otros (Maras, Bradshaw, Croft, Gale y Webb, 2008: 6).

De igual forma Aylwin y Solar (2009: 15) mencionan que entre las problemáticas de las familias con necesidades complejas están aquellas que presentan situaciones de violencia doméstica, desempleo, violencia, drogadicción y el aislamiento. Éstas impactan de manera significativa en la vida familiar, creando en su interior “fuerzas negativas que contribuyen a su desintegración”. Tomando en cuenta que la violencia familiar y el maltrato infantil provocan efectos negativos, el Estado busca regular este tipo de prácticas apoyándose en instituciones y en profesionales como el trabajador social (Aylwin y Solar, 2009: 15).

La familia no siempre es definida como un espacio donde predomina el afecto y el apoyo; un estudio realizado por Gómez, Muñoz y Haz (2007) menciona a la familia “multiproblemática”; es considerada a este tipo de familias como un sistema vulnerable, de alto riesgo, tanto de manera interna, como externa. Los autores resaltan las características de las familias multiproblemáticas y ellas presentan factores de estrés, pueden presentarse situaciones de alcoholismo, adicciones, violencia familiar, entre otros. Este tipo de familias con complejidades presentan crisis al interior de las relaciones del sistema familiar, como violencia doméstica y abuso sexual (Gómez, Muñoz y Haz, 2007).

De acuerdo con la literatura consultada, las familias con necesidades complejas tienen distintos rasgos que las caracterizan, y eso tiene que ver con las problemáticas vinculadas a la violencia y al maltrato entre los miembros de la familia. Desde esta investigación se indaga la forma en que se ha dado atención a las familias con necesidades complejas, específicamente aquellas que presentan problemáticas de maltrato infantil.

2.3. La relación entre Estado y familia

La familia está constantemente regulada por marcos jurídicos y por lo que marca el Estado, en diversos aspectos de la vida familiar: “la disolución de los matrimonios; las uniones libres; la filiación y la adopción; los regímenes patrimoniales; las figuras penales y procesales en relación con el matrimonio, con los menores, con la violencia doméstica, con las pensiones de alimentos” (Ribeiro, 2009: 185). Tomando en cuenta lo que se ha estudiado en cuanto a la familia y sobre su interés en lo público y en lo privado, para Ribeiro (2009) “el derecho de familia es el conjunto de normas jurídicas que regulan la constitución, la organización y la disolución de las relaciones familiares que, aunque suelen formar parte del derecho privado, son consideradas como de interés público”.

Por su parte, Donzelot (2008) hace su análisis centrándose en una investigación eurocentrista y con enfoque en el Antiguo Régimen; su estudio en el libro *La policía de las familias, familia, sociedad y poder* abarca la relación entre la familia, el Estado y los agentes en la intervención. El autor inicia con el análisis de la familia considerándola a la vez sujeto y objeto de un gobierno, en donde ella se inserta directamente en relaciones de dependencia. Para el autor, la familia se ve afectada por un sistema más amplio donde existen responsabilidades y obligaciones, los miembros que la componen están afectados por una serie de límites impuestos.

Para Donzelot (2008) el Estado establece mecanismos, dispositivos y agentes de regulación y esto tiene que ver directamente con asegurar el orden público y familiar⁸; esto, al mismo tiempo, mantiene a la familia regulada con un conjunto de leyes y normas para construir la obediencia. En su discurso, el autor insiste en que, por medio de la filantropía, se busca educar a la familia; es decir, la intervención del Estado y de los agentes son un medio formal que tienen como finalidad el orden social, y buscan brindar una serie de pautas de comportamiento y de consejos a las familias. El Estado utiliza distintas instituciones públicas y privadas como medidas correctivas para las familias; entre ellas se pueden resaltar: tribunal de menores, internados, institutos médico- pedagógicos, escuela para padres (orientación familiar), entre otros.

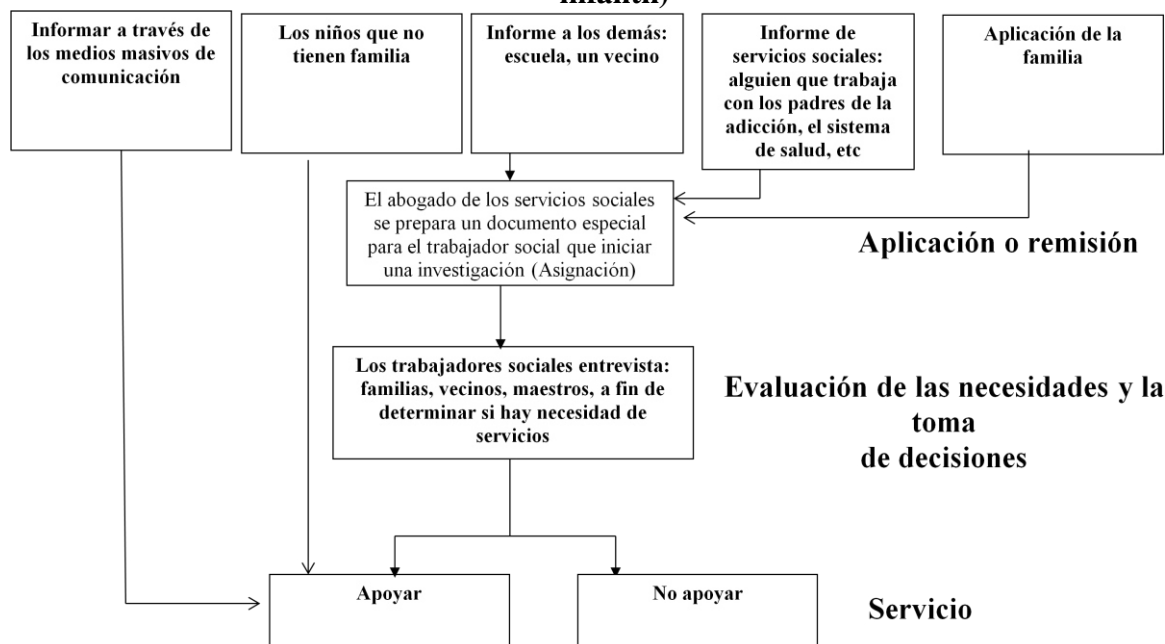
Entre las instituciones que utiliza el Estado para atender a las familias está el “Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia” (DIF), que ofrece atención y servicio principalmente asistencial. Dentro de dicha institución, entre los principales profesionales está el trabajador social, quien ofrece una atención específica con las familias, desde la asistencia social, prevención de diversas problemáticas y atención al maltrato infantil.

Las intervenciones de los trabajadores sociales han estado encaminadas a los procesos y protocolos que las instituciones del Estado han marcado para dar atención a las familias en el país, con una visión asistencialista y con métodos dentro de los servicios sociales; es decir, la intervención también obedece a procesos institucionales, enmarcados en las políticas sociales. Por ejemplo, de acuerdo con Mancinas (inédito), los trabajadores sociales deben seguir un proceso institucional para realizar su intervención con las familias que viven maltrato infantil.

⁸ Donzelot (2008) hace su análisis de familia en tres polos filantrópicos: moralización, normalización, contrato y tutela. Esta clasificación se analizará de manera detenida en el capítulo del método y análisis de resultados.

En la figura 1 se muestra una parte del sistema de bienestar infantil mexicano, específicamente en el área de maltrato infantil.

Figura 1. La entrada de los niños en el bienestar infantil en México (área de maltrato infantil)



Fuente: Sandra Mancinas (inédito)

En la figura 1 se explica la forma en que entran los niños y las familias que han vivido maltrato infantil a las instituciones del Estado. Este esquema sintetiza lo que actualmente se conoce en términos de organización e intervención sobre familias que viven maltrato infantil en México. La primera parte del proceso tiene que ver con los informes de maltrato infantil a las delegaciones del Estado, puede ser a través de los medios de comunicación, un reporte por parte de la escuela o el vecindario, o ya sea por medio de las mismas instituciones de los servicios sociales que canalizan los casos a los departamentos especializados en maltrato infantil.

En cuanto a las intervenciones que se hacen con familias, los procesos que se siguen en los servicios sociales en el país tienen que ver con un método tradicional donde se incorpora un mismo patrón en todos los casos de familia. Es decir, las intervenciones con familias deben alejarse de lo simple y de lo tradicional, ya que las prácticas están siendo insuficientes para resolver las problemáticas que se viven actualmente. El trabajador social debe hacer en sus metodologías un diseño creativo y reflexivo para poder tener mejores resultados en sus intervenciones.

La atención a las familias que comúnmente es utilizada en los servicios sociales es explicada por Donzelot (2008), quien menciona que el proceso de intervención con las familias dentro de los servicios sociales tiene que ver con una serie de etapas en donde participa el trabajador social como un agente en la intervención. El autor hace referencia a tres etapas: 1) de la denuncia, donde se le notifica a un abogado o a un juez la situación o problemática de la

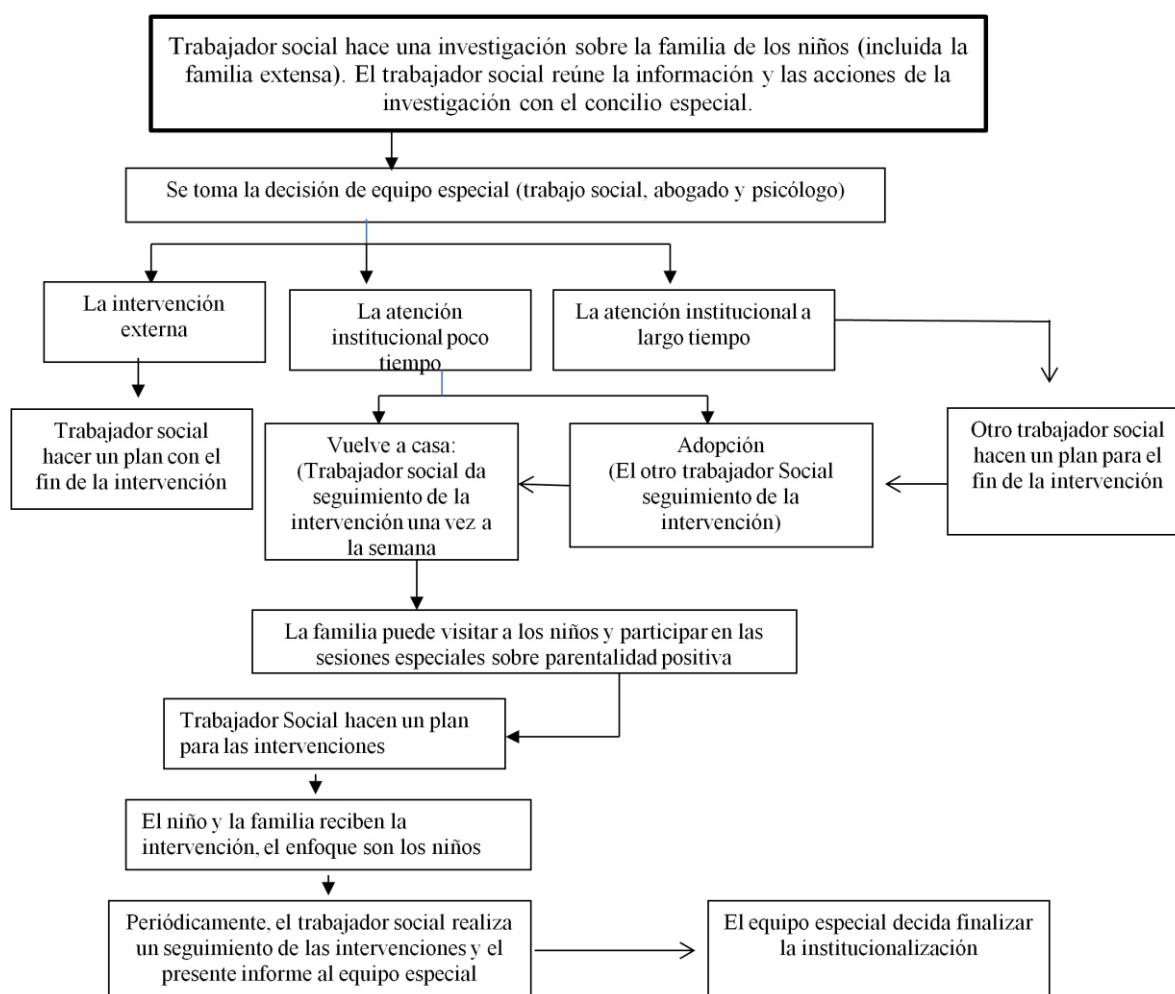
familia, la trabajadora social está presente en esta etapa haciendo investigaciones con la familia y realizando visitas domiciliarias; 2) Es donde el trabajador social hace la parte de los diagnósticos, evaluaciones, informes, y se apoya de otros profesionales para realizar la intervención; 3) La última etapa tiene que ver con el proceso donde se realiza la institucionalización de los niños en las casas del Estado.

En la figura 2 se aprecia la forma en que los trabajadores sociales hacen sus investigaciones e intervenciones con las familias que viven maltrato infantil en México. La figura resume lo que hasta hoy se conoce en cuanto a la organización y la investigación que se hace con estas familias en el país. Mancinas (inédito) resalta en la figura el proceso que sigue todo trabajador social para realizar su práctica con familias. La autora destaca claramente la intervención en el sistema de bienestar infantil mexicano, particularmente en el área de maltrato infantil, tomando en cuenta: la investigación que se hace con familias, el diagnóstico, la planeación, evaluación y seguimiento.

En la figura 2 se explica que el trabajador social tiene que hacer una investigación profunda con la familia nuclear y la familia extensa del menor maltratado; al mismo tiempo esta información debe ser compartida con un equipo multidisciplinario conformado por un psicólogo, un abogado y si es posible con otros trabajadores sociales, como por ejemplo, la coordinadora de trabajo social del departamento.

Asimismo, son tres intervenciones que se pueden hacer, dependiendo de cada situación o caso: a) Intervención externa, el trabajador social y su equipo hacen un plan de vida para el menor y la familia, haciendo canalizaciones a distintos programas para dar atención a la familia; b) La atención institucional a corto plazo, tiene que ver con la intervención en la institución por un período de corto tiempo, pero el trabajador social tiene que hacer el seguimiento del caso una vez por semana; c) La atención institucional a largo plazo, es decir, cuando se tiene la opción de que el menor sea adoptado, el trabajador social que ha hecho la investigación del caso de la familia con maltrato infantil y no ha encontrado personas de la familia extensa que puedan hacerse cargo del menor maltratado, se toma la decisión de canalizar el caso al departamento de adopciones del Estado.

Figura 2. Investigación infantil y las intervenciones en México



Fuente: Sandra Mancinas (inédito).

En cuanto a las intervenciones con las familias, el proceso que se sigue con las familias tiene que ver con un modelo tradicional en las intervenciones; este modelo posiciona a la familia en un lugar donde obedece a procesos institucionales que no están generando cambios y transformaciones con las familias; solamente se busca educar a la familia mediante una serie de programas que no están dando soluciones a las manifestaciones familiares que se tienen actualmente.

Se observa en la figura 1 y 2 que se utiliza en las intervenciones un mismo método para todos los casos: investigación, diagnóstico, plan, ejecución y evaluación. Es decir, el trabajador social no realiza una reflexión teórica en el proceso de intervención con familias. En las prácticas de los trabajadores sociales se requiere de distintos modelos de intervención que puedan dar soluciones a las problemáticas que se viven en la actualidad.

Es posible que lo anterior tenga que ver con los procedimientos institucionales que todo trabajador social debe seguir en sus intervenciones con familias. Así también, la posición que tiene el trabajador social en las instituciones obedece a un lugar en donde el profesional es el

experto en las intervenciones y la familia queda totalmente alejada de la construcción del plan de vida, tanto del menor, como de la familia. La práctica de los trabajadores sociales con las familias que viven maltrato infantil debe girar en torno a una relación horizontal, entre la familia y el profesional, donde ella participe en el modelo de intervención junto con el trabajador social.

2.4. La violencia y el maltrato infantil: conceptos y estadísticas en México y en Nuevo León

La intervención de los trabajadores sociales con las familias está presente en distintos espacios y con diferentes problemáticas; uno de estos ámbitos tiene que ver con la atención a familias con maltrato infantil. Las prácticas con familias giran en torno a lo que marcan las políticas sociales y las instituciones en base a los marcos institucionales y legales del país.

Un tipo de familia con necesidades complejas es aquella donde existe violencia y maltrato infantil. La violencia doméstica se presenta en distintas formas, entre ellas: el maltrato infantil, la violencia con adultos mayores, entre cónyuges (Corsi, 1999, citado por Mancinas y Zúñiga, 2009).

Específicamente en las políticas sociales sobre maltrato infantil se ha definido a la violencia en el Artículo 2 de la Ley de prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León (2010) y se entiende como:

El uso de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones (Ley de prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León, 2010).

En cuanto a las políticas sociales y la atención a familias con violencia familiar y maltrato infantil se entiende por violencia la forma en que se utiliza el poder hacia el otro y las consecuencias que esta puede tener. En el Artículo 2 de la Ley de prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León (2010) se especifican los tipos de violencia y son los siguientes: contra las mujeres, de género, física, sexual, patrimonial, por omisión y familiar. En la presente investigación solamente se tomará como análisis la definición de violencia familiar de dicha ley y es la siguiente:

Acción u omisión, y que ésta última sea grave y reiterada, causada por el cónyuge, concubina o concubinario; pariente consanguíneo en línea recta, ascendiente o descendiente sin limitación de grado; pariente colateral consanguíneo o afín hasta el cuarto grado; adoptante o adoptado; que habitando o no en el domicilio de la persona agredida, daña la integridad física o psicológica de uno o varios miembros de su familia, de la concubina o del concubinario (Ley de prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León, 2010).

La ley define a la violencia familiar de acuerdo a las relaciones de parentesco que tienen las personas, así como también el tipo de daños que esta puede causar. En cuanto a las políticas

sociales de violencia familiar, ésta se especifica que debe de ser “grave y reiterada”. Ésta conceptualización hace compleja la comprobación y las formas de dar atención en los procesos institucionales, ya que los modelos de intervención deben incorporar un equipo multidisciplinario, donde se incluyen médicos, abogados, trabajadores sociales y psicólogos para poder intervenir con las familias de manera efectiva. En dicha ley, se resalta en su Artículo 18 que los profesionales que intervienen con las familias que viven violencia familiar, deben estar capacitados y con experiencia, tanto en la prevención, como en la atención de la violencia. Así también, en el Artículo 19, se espera que los profesionales, en su intervención incorporen: “el registro de casos, el seguimiento de éstos, la evaluación de los servicios prestados y la investigación de la problemática...”.

En cuanto a las políticas sociales en México, se ha documentado que las estadísticas del maltrato apuntan a que son los niños y las niñas quienes en su mayoría sufren maltrato infantil y este representa un abuso del poder. En la norma NOM- 046- SSA2 – 2005 (Secretaría de Salud, 2005: 9), se menciona que el reto en el país es contar con una intervención eficaz en cuanto a la “prevención, detección, atención, disminución y erradicación de la violencia familiar” y el maltrato en niños.

Es decir, específicamente las instituciones que dan atención al maltrato infantil y a la violencia doméstica, deben contar con trabajadores sociales preparados, tanto en la prevención, diagnóstico, atención, evaluación y seguimiento a las familias en el país. La intervención del trabajador social debe ser una práctica que incorpore conocimientos que atiendan las problemáticas sociales que actualmente están afectando a las familias. Así también, la práctica social de los profesionales no debe alejarse de un sustento teórico, donde se incorporen teorías y metodologías de otras disciplinas (Zúñiga, 1994).

El maltrato infantil es considerado como un ejercicio donde los padres ejercen poder y control sobre los hijos produciendo daños tanto físicos, como psicológicos (Gracia, 2002; Loredó, 1994, citado por Barcelata y Álvarez, 2005; Santana-Tavira, Sánchez- Ahedo y Herrera-Basto, 1998). Representa una forma de violencia doméstica, la cual tiene severos impactos sobre la salud de la población infantil; se considera una problemática que impacta de manera negativa la salud de las niñas y de los niños, que afecta de manera grave el desarrollo de los mismos (Trenado, Pons- Salvador y Cerezo, 2009).

El maltrato tiene como objetivo controlar y dañar al otro, disciplinar, educar, poner límites e incluye agresiones físicas, psicológicas, emocionales, sexuales, de negligencia o abandono. Algunos autores señalan que estos objetivos van relacionados a tener control sobre la otra persona (Arechederra, 2010; Corsi, 2004; Gelles, 2000, citado por Frías, 2008; Zúñiga, 2008).

Los menores de edad que viven violencia dentro de sus hogares pasan por situaciones que no son fáciles de sobrellevar, ya que la familia es considerada idealmente como una institución en donde se espera armonía, respeto, un buen desarrollo para los miembros. Cuando el ambiente de la familia se encuentra en el otro extremo de armonía, éste pasa a ser un ambiente de “inseguridad y miedo”. Como lo señala Nieto “esto crea unos dilemas psicológicos difíciles de solucionar, tanto para las mujeres que lo sufren como para las y los niños que se crían en ese entorno” (Nieto, 2010: 79).

En México, específicamente la problemática del maltrato infantil es un tema del que poco se tienen datos en estadísticas nacionales. El tema del maltrato infantil se presenta como una problemática importante que sufre México; es una dimensión donde es necesario intervenir de manera eficiente y profesional, ya que dicha problemática se muestra de manera negativa y desfavorable en el bienestar de las familias.

De acuerdo con datos de la Secretaría de Salud (2006), en el “Informe Nacional sobre Violencia y Salud”, se reconoció que la violencia en México, particularmente la violencia infantil, ha tenido un fuerte impacto en el país. El Informe Nacional examina y reconoce cuatro tipos de maltrato infantil: maltrato físico, maltrato psicológico o emocional, abuso sexual y negligencia (Secretaría de Salud, 2006). En México, y posiblemente en muchos otros países, estas prácticas forman parte de los procesos culturales y sociales que se tiene en cada contexto.

Es importante señalar que en México se cuenta con escasos resultados obtenidos en las encuestas acerca de la violencia infantil, debido a la privacidad de los hogares en cuanto a su dinámica. Tomando como referencia la encuesta ENDIREH, aplicada a mujeres mayores de 15 años, se resaltan resultados al fenómeno de la violencia infantil. Las agresiones que son infligidas por algún familiar distinto de la pareja, tienen mayor prevalencia entre las mujeres más jóvenes; en el caso de Nuevo León, del grupo de éstas que tienen entre 15 y 29 años de edad, 13.1% son violentadas por familiares, en comparación con las mujeres de edades de 45 y más, donde se registra un menor dato, con un 10.3% (INEGI, 2006).

De acuerdo con las estadísticas registradas por la ENDIREH (INEGI, 2006), esta información nacional ayuda a describir la violencia en la familia de origen de la mujer (el maltrato infantil de las mujeres cuando eran niñas). En México, en cuanto a la población femenina con violencia física, 57% de las mujeres fueron golpeadas cuando eran niñas, 31% fueron insultadas por los padres cuando eran niñas. En cuanto a las mujeres con violencia sexual de las mismas estadísticas mencionadas, 60% de las niñas fueron golpeadas por los padres y 40% fueron insultadas por los padres cuando fueron niñas.

Un dato significativo que muestra el INEGI (2006) en el caso de Nuevo León que permite dar un análisis del maltrato infantil, es que entre las mujeres casadas o unidas violentadas por su pareja a lo largo de su relación, 35 de cada 100 señalan que tanto ellas como sus esposos o parejas provienen de familias con dinámicas caracterizadas por la violencia en la que fueron testigos o víctimas. El agresor identificado con mayor frecuencia en la familia de origen de las mujeres, es su mamá, 55.5% vivieron hechos violentos infligidos por ella, quizá debido a que es quien pasa la mayor parte del tiempo con sus hijos; 30.3% dicen haber recibido agresiones por parte del padre y 17.6% fueron violentadas por la madrastra, padrastro, abuelos y otras personas.

Un dato para contextualizar el maltrato que se vive en otras partes de México son cifras del Distrito Federal del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) se registró un promedio de cuatro casos de maltrato infantil por día entre 2000 y 2002. En el 2002, en uno de cada tres casos donde se presentó maltrato fue de tipo físico, con un 32%, seguido por el de abandono con un 23% y omisión de cuidados un 20%. En casos de abuso sexual se registró un 13%, 6% con maltrato emocional y 1% negligencia. De los casos

registrados por el DIF Nacional, se reconoció que en 47% del total de los casos registrados la responsable del maltrato fue la madre, en el 29% del total de los casos el responsable fue el padre, en el 5% el padrastro, y la madrastra en un 3% de todos los casos (Secretaría de salud, 2006).

En la actualidad, la problemática del maltrato infantil es una situación de la que poco se ha documentado en el país. Las intervenciones de los trabajadores sociales deben estar enfocadas a procesos metodológicos con reflexiones que logren la solución de las problemáticas que presentan las familias. Sin embargo, como ya lo hemos mencionado reiteradamente, la práctica de los trabajadores sociales actualmente está focalizada a procesos institucionales que no permiten el análisis y la creatividad en los métodos que aplica el profesional.

2.5. Trabajo social: intervención con familias

Existen distintas definiciones que explican el concepto de trabajo social⁹; tradicionalmente se le concibe a esta profesión como aquella que realiza procesos técnicos, operativas y de servicio a la comunidad. El trabajo social en México fue desarrollándose con base en lo económico y político del país, distinguido por su vocación asistencial (Ribeiro, López y Mancinas, 2007). Actualmente, la profesión de trabajo social es considerada como aquella que moviliza a las personas, a los grupos, familias y a las comunidades, como un agente externo que orienta, apoya directamente a las personas para la satisfacción de sus necesidades y logro de su bienestar.

La intervención del trabajador social con familias surge desde una necesidad que requiere ser atendida, donde se demanda atención para mejorar o para mantener un equilibrio. El concepto de intervención tiene que ver con unir una serie de fracturas (Carballeda, 2002). Además, cuando se presenta un desequilibrio en la sociedad, ella misma demanda atención y necesita de profesionales que atiendan a las necesidades que se presentan, como lo es, por ejemplo, la intervención del trabajo social con las familias. La intervención con familias se aplica cuando en algún lugar o situación se presenta algo vulnerable, débil y tiene una necesidad de ser reordenado (Carballeda, 2002). Se aplica una serie de programas, proyectos y métodos de intervención con las familias para reordenarlas y se aplican un conjunto de herramientas e instrumentos para realizar un cambio y transformar las problemáticas familiares.

Las intervenciones de los trabajadores sociales con familias van dirigidas a una práctica relacionada con las pérdidas y duelos de las familias. Estas se relacionan con la vivienda, la salud y el distanciamiento familiar. El papel del trabajador social se describe como un orientador, asesor, consejero e incluso en algunos casos, como terapeuta en el trabajo con duelos de familias (González, 2006). Es considerada como aquella que le corresponde trabajar con las capacidades de las personas; facilitando y guiándolas para resolver sus problemas” (Quintero, 2004, citado en Guerrini, 2009:3).

⁹ El trabajo social es definido por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (IFSW, 2005) como aquella profesión que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar, mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales. El trabajo social interviene en los puntos donde las personas interactúan con su entorno, así como también, los principios de derechos humanos y justicia social son fundamentales para el trabajo social.

De acuerdo con Millán (2010: 254), algunos aspectos a considerar en las intervenciones con las familias víctimas de violencia tienen que ver con lo siguiente: 1) Aumentar la seguridad de las mujeres y de los menores, y su protección; 2) Ofrecer información y orientación sobre sus derechos; 3) Apoyo a la mujer o a la víctima de violencia, identificar el problema y la situación en la que se encuentra; 4) Apoyar a la víctima en la toma de decisiones, planteando proyectos alcanzables; 5) Actuar como facilitador realizando un plan de acción en donde la persona forme sus propias decisiones y alternativas; 6) Los contenidos que deben considerarse en el proceso de intervención, en el área personal son: autoestima, auto concepto y habilidades personales de auto cuidado; en el área social: relaciones interpersonales, habilidades sociales y la integración en el entorno social; 7) Gestionar redes de apoyo social, que puedan apoyar a la víctima para que pueda salir de la situación de violencia.

Otro aspecto importante a considerar dentro de la intervención del trabajador social con las familias, es la parte llamada “resiliencia” en las familias¹⁰. Entre las funciones que debe desempeñar el trabajador social, está la de contener diferentes estados emocionales del grupo familiar; interviniendo con emociones y sentimientos; este profesional debe gestionar recursos personales, sociales e interinstitucionales, para que la familia pueda adquirir ciertas capacidades que le permitan satisfacer las necesidades para adquirir autonomía y bienestar (Ramírez, 1992).

Asimismo, el proceso de intervención del trabajador social con las familias se estructura desde distintos ángulos profesionales y con diversos énfasis, entre los que según Gómez y Haz (2008) son los siguientes:

- a) Fortalecimiento de vínculos y relaciones interpersonales basadas en el buen trato.
- b) Fortalecimiento de los roles y competencias parentales al interior de la familia.
- c) Desarrollo de herramientas de afrontamiento y resolución de problemas.

Es decir, la práctica del trabajador social con las familias víctimas de maltrato infantil tiene que ver básicamente con lo siguiente:

- Orientación familiar.
- Facilitar información sobre sus derechos.
- Gestionar recursos para que la familia tenga apoyo médico, psicológico, asesoría legal.
- Canalizar a las familias para que puedan tener todos los apoyos desde distintos organismos e instituciones, por ejemplo, apoyo de asistencia social o de orientación.

En las instituciones que dan atención a familias, actualmente los trabajadores sociales abordan las problemáticas familiares desde un enfoque sistémico y de manera interdisciplinaria. La intervención con familias desde el trabajo social se hace teniendo como enfoque principal la teoría de sistemas para la resolución de problemáticas en el espacio familiar.

¹⁰ Se entiende por resiliencia la “capacidad de los seres humanos de superar los efectos de una adversidad a la que están sometidos e, incluso, de salir fortalecidos de la situación” (Melillo, 2004, citado en Guerrini, 2009:7).

Ramírez (1992:26) señala que el seguimiento de una situación familiar problemática requiere que el trabajador social tenga conocimiento de la misma; sugiere los siguientes puntos guía para realizar la intervención:

- Establecer objetivos en cuanto a la movilización de los recursos de la situación.
- Fijar la forma en que se llevará a cabo el tratamiento de la problemática.
- Considerar los medios y recursos los cuales se tendrán que emplear en dicha intervención.
- Marcar los aspectos prioritarios de la intervención y decidir cuáles se atenderán de manera urgente y cuáles en segundo lugar.

Los procesos de intervención con familias tienen que ver con una serie de encuentros con las familias para fijar las metas, los objetivos, las alternativas y las formas en que se van a llevar a cabo las intervenciones. Por ejemplo, desde el área del maltrato infantil, el trabajador social tiene responsabilidades en cuanto a investigar sobre la familia nuclear y extensa, diagnosticar, hacer un plan de vida y de acción, tanto para el menor de edad maltratado, como de las familias. En dichos encuentros, el profesional y las familias se comprometen a asistir a una serie de instituciones y de programas para continuar con el proceso de intervención.

La participación de los profesionales en las instituciones que atienden violencia, puede presentar ciertas dificultades en su intervención con las familias con violencia. Existen ciertas variables que deben tomarse en cuenta en sus prácticas con las familias; citando a Bravo (2008), se mencionan las siguientes:

- Falta de información y desconocimiento de la problemática (en este caso de maltrato infantil).
- Falta de coordinación con profesionales y los usuarios con una “transmisión distorsionada” de la información de acuerdo a los servicios que presta la institución.

También las problemáticas a las que se enfrentan los trabajadores sociales tienen que ver dentro del ámbito escolar, dificultad en la comunicación con los hijos, aspectos relacionados con enfermedades de algún miembro de la familia, violencia familiar, maltrato, entre otros. En este caso la intervención va encaminada a sostener sanas relaciones familiares, comunicación fluida, normas y límites. Entre las acciones que debe desempeñar el trabajador social con la familia, está la de informar-educar, en distintos campos: legislativo, salud, alimentación y organización familiar (Guerrini, 2009; Ramírez, 1992).

Por su parte, Millán (2010:243) propone una serie de factores para la intervención que se realiza con familias que presentan violencia; entre ellos deben considerarse ciertos factores sociales e individuales que apoyan al profesionista para entender la actitud de las personas; son los siguientes:

- Macrosociales: tiene que ver con las ideologías, mitos, creencias, valores, costumbres, todo lo relacionado a la cultura que tienen las personas que están dentro de la violencia y la concepción que tienen del poder y la obediencia.
- Microsociales: situaciones de empleo/desempleo, lo relacionado con lo económico, laboral, relaciones interpersonales, entre otros.

- Psicosociales: actitudes, conductas que la persona tiene y ha adquirido a lo largo de su vida, y lo que constituye el concepto hacia sí misma.

Los factores propuestos por la autora son necesarios para la intervención del trabajador social; le dan al profesional una serie de conocimientos que deben ser tomados en cuenta al momento de trabajar con las familias con necesidades complejas. Es decir, el profesional tiene que comprender lo que gira en torno a las problemáticas sociales, los factores que impactan de manera significativa a las familias que presentan maltrato infantil. Estos factores sociales e individuales apoyan al trabajador social para hacer el plan de acción con las familias.

El profesional de trabajo social necesita hacer un análisis reflexivo sobre las necesidades y problemas que presentan las familias con violencia, deben tomar en cuenta un diseño creativo en el proceso metodológico que se utilizan en las intervenciones. Un enfoque metodológico permite al trabajador social apoyarse para guiar su camino en las intervenciones con familias, para comprender y reflexionar sobre las problemáticas que se presentan en la sociedad (Olmos, Covarrubias y Arias, 2010).

Asimismo, en las intervenciones de los profesionales, pueden agregarse otras variables que tienen que ver con los límites, tanto teóricos como metodológicos, que cada una de las profesiones debe cumplir en los casos de violencia con los que se interviene dentro de la institución. Es de gran importancia tomar en cuenta el involucramiento emocional de los profesionales en las problemáticas de los usuarios, ya que la experiencia familiar del profesional no debe influir en las prácticas realizadas con las familias con violencia. El profesional necesita observar, analizar y tomar conciencia de las problemáticas de violencia que está atendiendo (Bravo, 2008).

Por su parte, menciona Millán (2010:255) que las intervenciones con familias que viven violencia deben realizarse de forma multidisciplinaria, formando una red de servicios e instituciones que favorezcan las prácticas con familias. Es necesario considerar que el trabajo de distintas profesiones debe contar con una serie de responsabilidades:

- Planificar en equipo la intervención con la familia, de acuerdo a los objetivos, límites, recursos y metodología.
- Establecer mecanismos para la coordinación de servicios sociales, educación, salud, centros de la mujer, fuerzas de seguridad y justicia.

Es decir, la intervención de trabajo social con familias no debe alejarse de las otras disciplinas que favorecen las prácticas para contribuir en el diagnóstico y en el proceso de acción. La profesión debe intervenir como aquella disciplina que participa y tiene un papel muy importante en la intervención profesional con familias, mediante la realización de diagnósticos y planes con calidad profesional.

El trabajo en equipo es fundamental para realizar una investigación e intervención con las familias, para realizar de manera eficiente y de manera crítica los procesos de intervención. El trabajador social tiene la oportunidad de ser una profesión que involucre en sus prácticas conocimiento de las ciencias sociales.

La práctica con las familias debe ser abordada bajo distintos tipos de perspectivas teóricas; una herramienta indispensable es tener a la mano un amplio abanico de perspectivas teóricas distintas que permitan comprender la dinámica familiar. Los profesionales de trabajo social deben basarse en posiciones teóricas para estudiar e intervenir con las familias, por ejemplo, utilizando la teoría de sistemas (Guerrini, 2009; Iturrieta, 2001).

La forma en que el trabajo social ha evolucionado en su práctica es incorporando en sus métodos la aplicación de teorías como la “teoría de sistemas” en sus intervenciones, donde se toma en cuenta a todos los miembros de la familia para intervenir en una problemática específica.

Es importante que la profesión de trabajo social realice sus intervenciones de manera multidimensional, donde las prácticas nos muestren que éstas van más allá de lo lógico, de lo simple, que no hay que quedarse solamente en el pensamiento de simplicidad o del sentido común. Al realizarse la intervención de trabajo social es importante que se vea más allá de lo que existe de lo lógico y no seguir una dirección lineal, es decir, existen otras dimensiones y perspectivas en las que se puede ver una problemática (Roger, 1997).

2.6. La formación del trabajador social y la calidad en sus intervenciones con familias vulnerables

En documentos referentes al trabajo social se han discutido las prácticas de la profesión (Carballeda, 2002, 2007; Karsz, 2007; Kisnerman, 1998; Matus, 2002; Montaña, 2000a, 2000b, entre otros). Las críticas van dirigidas al papel que ha tomado desde su formación hasta la implementación de proyectos en las instituciones. Al escribir sobre trabajo social, se deben resaltar dos visiones que se han discutido sobre la profesión y su forma de dar atención a familias; éstas forman parte como ejes de análisis y discusión. Esos ejes corresponden, por una parte, a una visión tradicional del trabajo social, vinculada a una preparación no teórica con poco fundamento en sus intervenciones; por otra parte, una visión no tradicional sujeta a una formación teórica y metodológica.

En la intervención sobre problemáticas familiares, un rol desempeñado por el trabajador social es el de aliviador; también se le concibe como orientador, visitador en los domicilios, empleando instrumentos utilizados como el diagnóstico social, la entrevista a familias, las visitas domiciliarias y las evaluaciones. Desde el punto de vista histórico, la profesión ha sido reconocida con el nombre de asistente social, de visitador o visitadora social, de orientador de hogar. La misión del trabajo social tiene un papel significativo, por su demanda dentro de las instituciones (Rubilar, 2009; Saavedra, 1970). Los trabajadores sociales no son solamente personas con voluntad de ayudar, son parte de una profesión que debe tener una identidad propia, buscando articular teoría y práctica en sus intervenciones, (Montaña, 2000^a).

Los profesionales de trabajo social están comprometidos a mejorar las situaciones o las condiciones en las que se encuentran las familias y personas en situaciones de riesgo. El trabajador social debe movilizar recursos humanos y materiales, así como gestionar servicios a las familias con necesidades. En cuanto a la metodología y la preparación teórica que utiliza el trabajador social parece ser algo fundamental para llevar a cabo intervenciones eficaces que tengan un sello de confiabilidad en los resultados de dichas intervenciones.

La discusión que se aborda tiene que ver con dos cosas: la primera, los profesionales de trabajo social tienen relación directa con la ayuda y servicio a las personas, sus prácticas tienen que ver con ofrecer asistencia social a las familias y personas más vulnerables; y la segunda, los trabajadores sociales no deben quedarse únicamente con el servicio de ayuda a las personas, el trabajo con las familias debe realizarse de una manera profesional y con reflexión en sus intervenciones, en sus diagnósticos, modelos de intervención, planeaciones y evaluaciones.

La intervención del trabajador social se ha desarrollado de manera asistencial y es necesario conocer las dos partes de la profesión de trabajo social; por una parte, se sigue desarrollando en distintos sectores como una profesión con visión tradicional que únicamente ofrece una ayuda caritativa hacia las personas, y por otra, la profesión debe caracterizarse también por su sentido crítico en las intervenciones que realiza; es decir, que los trabajadores sociales realizan reflexiones y análisis en las problemáticas familiares que atiende (Montaño, 2000b).

Los límites del trabajo social son cuando los profesionales intervienen careciendo de teorías en las prácticas que realizan; teniendo al alcance las teorías y no utilizándolas. El trabajador social, de ser un profesional que tiene funciones de agente de desarrollo o de cambio, tiende a hacer débil las prácticas que realiza reproduciendo sus intervenciones con formas de caridad y ayuda y, por lo tanto, pasa a ser concebido como asistente social, técnico y voluntario en la práctica.

La evolución de la profesión de trabajo social ha tenido cambios por los debates con relación a su práctica y su concepto de técnico- operativo y de asistente social. En cuanto a la participación que realiza dentro de las instituciones públicas, la profesión ha ido evolucionando con relación al concepto que se tenía de intervenir de manera asistencial y caritativa (Montaño, 2000^a; Montaño, 2000b).

Acerca de las críticas al trabajo social tradicional, de acuerdo con diversos autores (Karsz, 2007; Kisnerman, 1998; Montaño, 2000^a; Matus, 2002) se resaltan las siguientes:

- 1) La ausencia de una teoría en las intervenciones de los trabajadores sociales dificulta las soluciones familiares.
- 2) Modelos de intervención que no se vinculan con la realidad y las problemáticas actuales que presentan las familias.
- 3) Las prácticas del trabajador social son operativas y con pocos fundamentos en sus intervenciones.

Los trabajadores sociales requieren hacer una investigación y un diagnóstico sobre las problemáticas familiares; además, deben realizar un seguimiento a esos problemas; la intervención debe basarse desde perspectivas y fundamentos teóricos (Garza y Alvarado, 1997).

Kisnerman (1998) sugiere que el trabajo social es una disciplina que requiere saber el motivo de la realización de sus prácticas, de reflexionar sobre los métodos que utiliza con las familias, trabajando sobre soportes teóricos para llegar a acciones de transformación y de cambio.

El trabajador social, para tener una “eficacia en su trabajo con familias”, necesita de conocimientos que le permitan tener una reflexión crítica en sus intervenciones. Se requiere tener conocimientos desde una elaboración teórica, donde el trabajador social pueda tener una base para trabajar con las familias. Los trabajadores sociales deben tener la actitud de enriquecerse de conocimientos, es la oportunidad para ser una disciplina más profesional. De acuerdo a las problemáticas con las que se interviene, se requieren conocimientos para operar con estas personas y familias.

Es necesaria la labor teórica, ya que el trabajo teórico abre posibilidades a aprender, conocer, argumentar, criticar y mejorar el trabajo social, el trabajo teórico es una parte fundamental para las intervenciones del trabajador social (Karsz, 2007; Kisnerman, 1998).

El trabajo social es considerado una disciplina que requiere ser reconocida en cuanto a la calidad de sus prácticas; debe tener en sus diagnósticos y en el análisis de sus intervenciones un sentido crítico, con una metodología bien fundamentada. Al ser parte de las ciencias sociales, trabajo social debe saber actuar, debe tener una identidad profesional propia.

El trabajador social debe utilizar marcos teóricos- conceptuales de otras disciplinas que permitan apoyar y hacer de la intervención una práctica reconocida profesionalmente. La ausencia de una teoría dificulta la intervención realizada por los profesionales de trabajo social. Los profesionales que no incorporan teorías dentro de sus intervenciones muestran una “debilidad” desde sus prácticas y seguramente de sus resultados obtenidos en sus intervenciones. Menciona Karsz (2007:46) “Cuando la intervención social se equivoca de diagnóstico, acaba inventando problemas que no existen, lo cual acarrea más de una vez consecuencias dramáticas (retirar a un niño de su familia porque se sospecha que es víctima de malos tratos”).

La intervención del trabajador social concebida como aquella forma de ayuda y asistencia, forma parte de la práctica operativa que se realiza en las instituciones públicas y privadas. El concepto que se le atribuye, es como factor significativo en la producción de prácticas asistenciales y tradicionales, que en la realidad se realizan en las instituciones públicas; prácticas que operan careciendo de sustento teórico. Matus (2002) menciona que lo que se propone es resignificar el concepto de trabajo social.

Las intervenciones de los trabajadores sociales, han sido vinculadas únicamente al trabajo operativo dentro de una institución; sin embargo, la profesión es mucho más que eso, opera dentro de una institución específica; además, tiene el trabajo fuera de la institución que se reconoce como un “trabajo de campo”; dentro de este en la práctica debe integrar teoría en sus intervenciones (Kisnerman, 1998).

Asimismo, señala Carballada (2002) que las prácticas de los trabajadores sociales y de las demás disciplinas que intervienen en la sociedad deben ser interrogadas acerca del papel que juegan dentro de las instituciones, acerca de “qué hacen o para qué sirven”, es decir desde sus intencionalidades en los métodos que utiliza. Desde ésta perspectiva, el trabajo social debe ser redefinido, desde su práctica hasta sus postulados básicos.

El trabajo social pasa de ser asistente social, a formar parte de las políticas sociales. La implementación de las políticas sociales crea profesiones nuevas, las cuales intervienen de forma “especializada”. En éste ámbito, el trabajador social “se sitúa el mercado de trabajo para el asistente social: éste es investido como uno de los agentes de las políticas sociales” (Netto, 1997, citado en Montaña, 2000a). El trabajador social se inserta en “su campo de trabajo, el cual es el Estado (subordinado, además de los científicos, a una lógica política- burocrática) y su base de actuación la conforman las políticas sociales” (Montaña, 2000a: 33).

Asimismo la profesión de trabajo social necesita hacer su intervención con las familias pensando y reflexionando en sus diagnósticos y en sus métodos (Garza y Alvarado, 1997). Es necesario pensar en el trabajo social como una profesión que aporta a la ciencia, el trabajo operativo se tiene que dejar atrás y empezar a ver al trabajador social como ese profesional que existe en las instituciones para atender a las problemáticas, desde fundamentos teóricos y como aquel que realiza investigación y diagnósticos. La ciencia inicia con la investigación empírica que el trabajador social realiza; esto forma parte del conocimiento científico.

2.6.1. Perspectivas sobre la intervención con familias

En este apartado se explicará de manera concreta las perspectivas teóricas que tienen distintos autores con respecto a la intervención social y con las familias. Estas premisas teóricas permitieron explicar las categorías y sub categorías del análisis del concepto de familia en las políticas sociales y la intervención del trabajador social del presente estudio.

Las categorías analíticas que se utilizaron en la presente investigación tienen que ver con los distintos estudios que se han hecho en cuanto al tema de familia y la intervención del trabajador social. Este apartado busca explicar las formas en que ha sido entendida la intervención en trabajo social; aunque la mayoría de las perspectivas incorporadas no discuten específicamente la intervención con familias, sirven de guía para explicar la forma en que se ha hecho la práctica del trabajador social. Donzelot (2008) ha centrado su análisis en la intervención familiar y explica el proceso de intervención de servicios sociales; otros autores tienen un enfoque en una perspectiva metodológica más específica en el proceso de intervención de los trabajadores sociales; esos autores son: Karsz (2007), Gordillo (2007) y Matus (2002); otro autor es Carballada (2002), quien tiene una postura muy definida que tiene que ver con lo que se ha discutido sobre los orígenes y la historia de la intervención social. De acuerdo a la revisión teórica de los autores anteriores, se analizaron los dos objetos de estudio en la presente investigación: por una parte, analizar el concepto de familia en documentos oficiales de las políticas sociales y, por otra parte, el significado de familia para los trabajadores sociales y su intervención como sujetos de estudio, de acuerdo a las técnicas utilizadas: grupo de discusión y entrevistas.

Al inicio de la investigación fue necesario identificar a los autores que han tenido un análisis de la intervención con familias desde los servicios sociales y se encontró que Donzelot (2008) es un autor que tiene una perspectiva de la intervención familiar y que involucra las prácticas del trabajador social. Donzelot (2008) tiene una perspectiva de la intervención familiar y sus argumentos especifican que en la intervención existen distintos mecanismos, dispositivos y agentes de regulación y describe tres polos filantrópicos para explicar un proceso de intervención, ellos son los siguientes:

- **Moralización:** intervienen agentes que participan en la Iglesia con formas de caridad y establecimiento de costumbres e ideologías, desempeñan una función de “policía moral de la parroquia”, es decir se busca vigilar y moralizar a la familia por medio de la religión, escuelas de caridad y el catecismo (por mencionar algunos ejemplos). Es decir, son los agentes que intervienen de forma directa con las familias, con una ideología caritativa o de tipo filantrópica.
- **Normalización:** son estrategias de intervención que buscan normalizar a las familias por medio de un conjunto de reglas o normas para proteger a los niños, niñas y a los adolescentes en su salud y en su desarrollo.
- **Contrato y la tutela:** son distintas sociedades o instituciones encargadas de la protección de la infancia. Es decir, son todas aquellas instituciones correctivas que introducen a las familias para generar orientación o educación a los padres con relación a los métodos de crianza y educación de los niños. El contrato y tutela se describe como una estrategia que es parte de la filantropía, se educa a la familia por medio de distintos programas y terapia con profesionales.

El autor hace su análisis sobre lo que gira en torno a la intervención, y en su análisis del funcionamiento de los servicios sociales encontró que existen mecanismos, dispositivos y agentes que intervienen con las familias y ponen a la familia ante un conjunto de responsabilidades en cuanto a la obligación del cuidado y vigilancia de los hijos.

Donzelot (2008) hace referencia a un conjunto de instituciones correctivas que se encargan de posicionar a la familia como el centro de la intervención en lo social y describe sus elementos llamados mecanismos, dispositivos y agentes, ellos pueden ser una forma visible de la relación que existe entre la intervención del Estado y de los profesionales con las familias.

- **Mecanismos:** son las formas o métodos que las instituciones y los profesionales utilizan para generar una corrección en la familia; por ejemplo: centros de planificación familiar, escuela para padres, instancias de internación correctiva sobre comportamientos, entre otros. El discurso de la moral utilizado por el autor tiene que ver con la estrategia o polo filantrópico que busca dar consejos antes que los bienes.
- **Dispositivos:** son las evaluaciones, elementos o unidades utilizadas para educar a la familia, por ejemplo: la orientación familiar, dispositivos de prevención, terapias con profesionales, evaluaciones del menor y la familia, entre otros.
- **Agentes:** son los profesionales que intervienen con las familias; por ejemplo: psicólogos, trabajadores sociales, educadores, psiquiatras, médicos, entre otros.

El autor hace referencia que la intervención en lo social está centrada en la familia, en sus obligaciones, responsabilidades, deberes y ejercicios con los otros miembros del hogar (Donzelot, 2008). También el autor menciona en su perspectiva sobre la intervención de los programas de los servicios sociales¹¹ y sobre el lenguaje que se utiliza para la tipología o categorización de las familias.

¹¹ Donzelot se enfoca en una parte del libro *La policía de las familias, familia, sociedad y poder* sobre los servicios sociales de un tribunal de menores y centra su análisis específicamente en la intervención con familias.

Donzelot (2008: 144) menciona el lenguaje utilizado de los servicios sociales de un tribunal de menores y clasifica a las familias con respecto al servicio que se les ofrece:

1) *Familias inestructuradas*: son aquellas familias vulnerables donde los rasgos que dominan son aquellos en donde existe inestabilidad económica, desempleo, poca escolaridad, adicciones, delitos, descuido de los hijos en cuanto a su educación y salud. Son también consideradas familias inestructuradas aquellas en donde los miembros no tienen los deseos de encontrar un trabajo. El cuadro familiar de la familia inestructurada constituye principalmente: “la pereza del hombre, ligereza de costumbres de la madre, suciedad y desnutrición de los niños”. Estas familias pueden ser consideradas “disfuncionales” en los servicios sociales.

2) *Familias normalmente constituidas pero rechazantes o sobreprotectoras*: es la familia numerosa de bajos recursos, los padres no se enfocan en la atención a los hijos en cuanto a su desarrollo educativo; el autor llama a estos padres “poco disponibles” con sus hijos. En estas familias existe la presencia del pandillerismo de los hijos, la delincuencia organizada y donde existe un rechazo por parte de los padres hacia sus hijos debido a las problemáticas de desobediencia o indisciplina por parte de los menores. Por lo general en estas familias existen dispositivos disciplinarios como lo siguientes: “los hogares de acción educativa, los internados de reeducación y la cárcel” (Donzelot, 2008: 149).

3) *Familias carenciadas*: son aquellas en donde se requiere de la asistencia o ayuda social a la infancia, por razones de alguna incapacidad decisiva o ya sea porque alguno de los padres ha muerto. En palabras del autor “figuran las discapacidades del padre por enfermedad profesional reconocidas o no” (Donzelot, 2008: 149).

Donzelot (2008) hace referencia a las formas en que son entendidas las familias y la manera en que se catalogan de acuerdo a las características que presentan ante los servicios sociales. Para el autor se clasifica a la familia con base en las problemáticas presentadas, algunos ejemplos son: la inestabilidad económica, la “inmoralidad”, el descuido de los hijos, las víctimas de violencia, el desempleo, entre otros.

La clasificación de familias que presenta el autor permitió en esta investigación explicar una parte de las categorías analíticas y del análisis de la investigación. Las formas en que son entendidas las familias en los servicios sociales donde realizan su intervención los trabajadores sociales, también se relaciona con lo que el autor clasifica, ya que por medio de la información recopilada se ha identificado que se hace una diferencia de familias en los servicios sociales; ésta clasificación es entre las familias funcionales y las familias disfuncionales en los servicios sociales; las trabajadoras sociales entrevistadas identifican claramente las características que tienen cada una de ellas¹².

Además de lo anterior, el autor especifica claramente un proceso de intervención con familias donde participan los servicios sociales y el trabajador social y lo divide en etapas:

- **Primera etapa**: tiene que ver con los procedimientos que dan origen a la intervención con familias; ésta inicia con el procedimiento de la *denuncia*, la cual tiene que ver con el aviso a un juez de menores que existe una problemática en la familia que afecta, por

¹² Éste análisis se menciona de manera más amplia en el capítulo “Análisis de resultados”.

ejemplo, a los menores de edad. En la primera etapa está presente la intervención de la trabajadora social realizando visitas domiciliarias. Asimismo, en la primera etapa debe existir la notificación al juez mediante un informe de la situación familiar.

- **Segunda etapa:** es donde se realiza la parte de los diagnósticos correspondientes a cada caso de familia. El juez de menores pide una evaluación e informe sobre la familia para justificar la intervención del servicio de protección familiar.
- **Tercera etapa:** la última etapa tiene que ver con la institucionalización de los menores de edad en una casa de asistencia social o de las distintas gestiones que hace el trabajador social con las familias. Esta etapa tiene que ver, por ejemplo, con el proceso de los niños en una institución; es decir, se toman todas las medidas correctivas para intervenir con los menores de edad y con sus familias (Donzelot, 2008).

La última etapa especifica un proceso donde los servicios sociales tienen la tutela de los menores, esto con el fin de que las familias y niños o jóvenes tengan una modificación en sus comportamientos y en las formas en que se relaciona la familia. Donzelot (2008: 146) afirma que aunque las familias presenten evidencia de las regulaciones que han tenido en sus comportamientos, “las mejoras pueden no ser sino ficticias; por eso, los servicios sociales siempre están vigilando a las familias por medio de la tutela”.

Aunque el autor hace su análisis desde un contexto distinto y sobre un tribunal de menores, sirve de referencia sobre la intervención del trabajador social con familias, ya que en las instituciones del Estado existe un método generalista en los procesos que aplican los trabajadores sociales, incorporando: exploración, valoración, planeación y evaluación.

Otra perspectiva que se ha tomado en cuenta para el análisis de la investigación sobre la práctica de los trabajadores sociales es lo que plantea Karsz (2007), ya que muestra una perspectiva metodológica en la intervención del trabajador social y la identifica como un proceso de producción¹³ en el que se incluyen cuatro pasos o etapas, las cuatro etapas son las siguientes:

- 1) **Materia prima:** inicia con una situación en específico, un problema, una denuncia, “producto de un proceso de trabajo precedente, reestructurado en función de una dominante. Situación escolar, de empleo, vivienda, salud, de uno o varios sujetos... significada en función de una dominante ideológica”. Es la materia de la que parte toda intervención. Al trabajador social le llega una situación específica para intervenir y ésta ha tenido otros procesos anteriores y llega con el trabajador social para ser modificada o transformada. Dice el autor que “desde el comienzo es objeto de un trabajo de apropiación- transformación” (Karsz, 2007).
- 2) **Medios de trabajo:** son las “herramientas, técnicas, metodología, culturas, profesionales, habilidad. Capacitación, modalidad de intervención, evaluaciones, conocimientos. Normas, valores... tareas domésticas, alfarería, inserción profesional”. Son los medios, “manuales e intelectuales” con los que cuenta el trabajador social para realizar su intervención (Karsz, 2007: 58). El autor hace referencia en cuanto a los

¹³ Para Karsz (2007) el proceso de producción (o intervención) inicia con un problema (materia prima), con distintas herramientas de trabajo (medios de trabajo), donde participan agentes (trabajador social o psicólogo) y para finalizar existe el resultado de la investigación (el producto).

medios de trabajo, que para intervenir se requiere de una serie de técnicas, procedimientos, dispositivos y métodos.

- 3) **Fuerza de trabajo:** “agentes provistos de un conjunto de capacidades físicas e intelectuales... cualificación socioprofesional de los agentes del trabajo social: trabajadoras sociales, cuadros directivos”. Es la intervención específica de los agentes de trabajo social quienes poseen habilidades y cualificaciones profesionales (Karsz, 2007: 66).
- 4) **Producto:** “utilización de los medios de trabajo sobre la materia prima por parte de fuerzas de trabajo cualificadas”, el autor propone la última etapa que tiene que ver con obtener un producto en el proceso de “producción” o de intervención; el producto es en lo que finaliza la “fabricación en juego”; es decir, existe una materia prima en el punto de partida y en el punto de llegada se han producido transformaciones o modificaciones en el producto.

Es decir, las intervenciones del trabajador social con familias desde las instituciones del Estado tienen que ver con procesos institucionales donde existe de forma evidente un proceso de producción en las prácticas del trabajador social. El proceso que se realiza en las instituciones tienen que ver con: diagnósticos sobre la problemática, metodologías, visitas domiciliarias, incorporar distintos instrumentos que sirven de apoyo para realizar la intervención, por ejemplo, las evaluaciones, manuales, entrevistas, reportes entre otros.

Asimismo, entre las dimensiones de intervención está la figura del trabajo teórico o epistemológico. Es decir, se trata de un proceso donde se incluyen reflexiones, ideologías, problemáticas y argumentaciones (Karsz, 2007). Se insiste en la utilización de la dimensión epistemológica en el trabajo social, ya que como explica Karsz (2007: 63) “descifrar la problemática de los individuos y de los grupos depende en buena parte del estatus de la práctica teórica”.

Tanto lo que menciona Karsz (2007) como Donzelot (2008) tiene que ver con el proceso de intervención en trabajo social y estas posturas han sido identificadas como puntos importantes para analizar en los discursos de los participantes, ya que muestran el inicio y el fin de una intervención, los medios de trabajo, los agentes y el proceso que se sigue en una intervención con familias.

Por su parte, Gordillo (2007) hace un análisis sobre la metodología en trabajo social. Su estudio comprende otro diseño metodológico en la intervención y hace una recopilación teórica sobre los distintos autores que se han posicionado en la historia y en la intervención del trabajo social.

Gordillo (2007: 129) ofrece en su estudio cinco dimensiones para comprender la metodología en trabajo social; ella enfoca su análisis en que toda metodología debe incluir principios epistemológicos, técnicas, ideologías, ética, valores y el contexto específico en el que se está interviniendo:

- **Dimensión operativa:** esta dimensión tiene relación con las técnicas, los procedimientos, etapas e instrumentos que forman parte de la metodología.
- **Dimensión contextual:** la profesión está posicionada en un contexto, en una serie de servicios y organismos.

- **Dimensión epistemológica:** es necesario una reflexión del “cómo, dónde, por qué y para qué se conoce” el sujeto. “El método y las técnicas no se encuentran inconexos de concepciones teóricas”. Así como cualquier otra profesión, el trabajo social también requiere de una reflexión epistemológica para la práctica que realiza; la autora resalta en su análisis que es necesario incorporar la parte epistemológica en toda intervención social.
- **Dimensión ideológica:** son las intencionalidades de la intervención, “el por qué y para qué”.
- **Dimensión ética:** se relaciona con los valores profesionales.

La intervención del trabajador social con familias desde los programas del Estado tiene que ver con lo que propone la autora, ya que la práctica se ha posicionado como aquella que realiza su intervención de forma operativa, con una serie de instrumentos y etapas dentro de sus métodos de trabajo. Sin embargo, los trabajadores sociales necesitan fundamentar sus intervenciones con familias de acuerdo a las otras dimensiones que propone la autora, tales como: la dimensión epistemológica, ideológica y ética; ya que se necesita reflexiones y nuevas propuestas por parte de los trabajadores sociales para dar solución a las problemáticas familiares que existen actualmente.

Por su parte, Matus (2002) ha hecho un análisis reflexivo en la práctica del trabajador social y busca posicionarlo como una intervención, con fundamentos teóricos. Tanto Gordillo (2007) como Matus (2002) tienen perspectivas similares en cuanto a la intervención reflexiva y la metodología en el trabajo social.

Desde lo que plantea Matus (2002: 27) en cuanto a la resignificación de las intervenciones de trabajo social y una intervención social fundada, propone que la intervención debe tener una “compleja comprensión social”; es decir, tomando en cuenta cuatro dimensiones que deben estar constantemente relacionadas en toda intervención:

- **Transformaciones contextuales:** la intervención en un tiempo y en un espacio.
- **Teoría social:** utilizar el apoyo de la sociología para las transformaciones contextuales.
- **Enfoques epistemológicos:** en toda intervención debe existir una reflexión teórica.
- **Perspectivas éticas y valóricas:** son las ideologías, valores del profesional.

Para la autora, toda intervención debe posicionarse en un lugar teórico, es decir, desde “un modo de ver”; hace referencia a que la “comprensión social compleja” representa un desafío central para el trabajo social ya que tiene que tomar en cuenta las dimensiones anteriormente mencionadas.

Para autores como Matus (2006), Gordillo (200) y Karsz (2007) toda intervención debe tomar en cuenta una serie de dimensiones que puedan apoyar al trabajador social para realizar su metodología y su práctica. El trabajo social para estos autores debe dejar de ser inconsistente y tener claridad en las herramientas con las que cuenta y la relación entre teoría y praxis.

Se espera posicionarse en estos autores para comprender los discursos de los participantes en cuanto al proceso y los elementos que se identifican en la intervención con familias que viven

maltrato infantil. Es decir, los elementos teóricos de los que hablan las participantes, los agentes que intervienen con familias, los mecanismos o programas que utilizan para trabajar con familias, las problemáticas que se identifican en las familias que atienden las instituciones y los resultados que ellas identifican en los procesos de intervención.

Asimismo, lo que propone Kisnerman (1998: 243) sobre *Pensar el Trabajo Social*, hace referencia también a intervenir con soportes teóricos en la práctica; menciona que debe generar “posibilidades de acción transformadora para que las personas puedan vivir mejor”; es decir, para distintos autores (Gordillo, 2007; Karsz, 2007; Kisnerman, 1998; Matus, 2006) el trabajo social debe realizar su práctica tomando en cuenta enfoques epistemológicos y de teoría social para tener un soporte y un fundamento crítico en las intervenciones.

Carballeda (2002) hace su análisis sobre la intervención en lo social, su historia y sus orígenes. El autor hace énfasis en la “cuestión social” y en la modernidad como orígenes de la intervención. Para él la intervención en lo social surge en distintos planos: con la detección de lo anormal y su clasificación, y la aplicación de formas de disciplina. Es decir, para el autor, la necesidad de una intervención en tiempos de modernidad tiene que ver con “lo anormal”, ya que debe de ser reordenado con distintas intervenciones en la sociedad. Para él la intervención se funda en todo aquello que puede considerarse débil o vulnerable. Para Carballeda (2002) a través de la intervención se construyen ideales sobre las funciones de la familia, de los padres y de los hijos.

Actualmente, las intervenciones de los trabajadores sociales necesitan incorporar en sus procesos nuevos métodos de acción con familias. Las prácticas han estado vinculadas a procesos institucionales que poco han favorecido la creatividad de los trabajadores sociales; es decir, el profesional no propone nuevos métodos de intervención, como tampoco propone una perspectiva distinta para explicar las intencionalidades de sus métodos. En este documento se ha discutido lo que debe incorporar el trabajador social en sus intervenciones con las familias; sin embargo, cabe resaltar que existe un gran desafío para la profesión, ya que sus prácticas están sometidas a procesos institucionales que han posicionado al profesional en una práctica operativa poco creativa.

CAPÍTULO III. MÉTODO

Esta propuesta se deriva de dos proyectos de investigación internacionales mucho más amplios con enfoques en la familia, en la intervención del trabajador social y en la política social. El proyecto más amplio tiene el nombre de “*Understanding and supporting families with complex needs*”¹⁴ (UASFWCN) y es coordinado desde la Universidad de Birmingham; nace con la intención de realizar investigación internacional sobre el entendimiento y las distintas estrategias de atención enfocadas a la familia en distintos países, tanto de Europa, como de América Latina. Este proyecto ha servido de apoyo para iniciar el otro llamado “*Social work with families*” (SWF), que ha tenido sus inicios en la Universidad de Umeå en Suecia y en la Universidad de Bødo en Noruega¹⁵.

El proyecto UASFWCN ha direccionado la parte metodológica del presente trabajo de investigación en la parte conceptual, es decir en exploración centrada en la política social, en la intervención del trabajador social y su relación con el concepto de la familia. Éste tiene como objetivo global: “La comprensión y el apoyo a las familias con necesidades complejas”¹⁶ y participan universidades tanto de América Latina como de la Unión Europea¹⁷.

Otros de sus objetivos son: a) realizar un estudio centrado en la familia en cuanto a la atención que se ofrece desde el sistema de bienestar social, b) investigar los distintos modelos de intervención que implementan las instituciones de bienestar social con las familias con “necesidades complejas”¹⁸ y; c) explorar las contradicciones en la implementación de políticas sociales y prácticas centradas en la familia.

Por otra parte, el proyecto internacional SWF también ha sido un apoyo para construir la metodología, ya que tiene un enfoque centrado en la intervención del trabajador social, su interpretación de familia y los modelos de intervención utilizados en las instituciones del sistema de bienestar social. Para ello estudia definir a las familias y los significados que tienen los trabajadores sociales que realizan su práctica con éstas.

Así también, la investigación SWF busca hacer una comparación internacional con el apoyo de varios investigadores participantes de distintas universidades sobre el concepto de familia desde la intervención del trabajador social en diferentes sectores de los servicios sociales, tales como: el sector del bienestar infantil, de discapacidad, adultos mayores, entre otros.

¹⁴ Este proyecto se basa en el Reglamento (CE) No. 1906/2006 del parlamento europeo y del consejo del 18 de diciembre de 2006. El proyecto está financiado por la Unión Europea, se inserta en el *International Research Staff Exchange Scheme* (IRES), *Marie Curie Actions*, *People* regido por el 7PM (Programa Séptimo Marco, en inglés: *Seventh Framework Programme*).

¹⁵ En los proyectos UASFWCN y SWF participan universidades tanto de Europa, como de América Latina (véase el anexo 1).

¹⁶ Traducción realizada por la autora.

¹⁷ Las universidades participantes son las siguientes: Universidad Católica del Sacro Cuore de Italia, Universidad de Bødo de Noruega, Universidad de Umeå de Suecia, Universidad de Nottingham y la Universidad de Birmingham de Inglaterra, Universidad Nacional de Córdoba de Argentina, Pontificia Universidad Católica de Chile y la Universidad Autónoma de Nuevo León de México.

¹⁸ El investigador participante puede tomar como familia con necesidades complejas las que considere que son objeto de estudio y problema de investigación.

Las propuestas metodológicas de los proyectos UASFWCN y SWF están basadas en estudios de caso. La colaboración en estos dos proyectos ha sido un soporte para la elaboración de la metodología y el diseño de la presente investigación.

En esta investigación se tomaron en cuenta dos objetos de estudio:

- 1) Por un lado, se realizó el análisis de la información de los documentos oficiales plasmando un análisis del concepto de familia con maltrato infantil, los documentos que se analizaron son los siguientes:
 - Convención de los derechos del niño.
 - Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Plan Nacional de Desarrollo 2007- 2012.
 - Programa de Atención a familias y población vulnerable de DIF.
 - Ley para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.
 - Ley de prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León.
- 2) Por otro lado, tomando en cuenta como sujetos de estudio a los trabajadores sociales se hizo la recolección de la información sobre el concepto de familia a través de un grupo de discusión y entrevistas. Las instituciones que se tomaron en cuenta para hacer el trabajo de campo forman parte del sistema de bienestar infantil del área metropolitana de Monterrey, Nuevo León, México.

3.1. La metodología cualitativa y los estudios de caso

Se identifican en este capítulo tres fuentes de información para estudiar el concepto de familia y el maltrato infantil; se dividen de acuerdo a las técnicas que se utilizaron en la investigación:

1) *política social sobre familias con maltrato infantil* (documentos oficiales), 2) *grupos de discusión con trabajadores sociales*¹⁹ y; 3) *entrevistas cualitativas con trabajadores sociales*.

La estrategia metodológica que se incorpora tiene que ver con estudios de caso, donde se involucra una variedad de fuentes, tales como: documentos, entrevistas, observaciones y un grupo de discusión. Chetty (1996, citado por Martínez, 2006: 167) plantea que en el método de estudio de caso los datos pueden ser “obtenidos desde una variedad de fuentes, tanto cualitativas, como cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos”.

En cuanto al diseño del estudio de caso, Yin (1989, citado por Martínez, 2006: 179) propone cinco componentes importantes: 1) *las preguntas de investigación*, 2) *las proposiciones teóricas*, 3) *la(s) unidad(es) de análisis*, 4) *la vinculación lógica de los datos a las proposiciones* y; 5) *los criterios para la interpretación de los datos*.

¹⁹ La técnica de los grupos de discusión se realizó sobre la base de una viñeta que ha sido desarrollada a nivel internacional (véase el anexo 2). La viñeta fue diseñada por trabajadores sociales e investigadores en el área de ciencias sociales: Lennart Nygren de Suecia, Siv Olteidal de Noruega y colaboradores.

Es decir, las preguntas de investigación, objetivos, guía de entrevista, categorías de análisis y categorización teórica son puntos de partida para la recolección de los datos que sirven para el análisis de los casos (Martínez, 2006).

Esta investigación se realizó para tener un entendimiento sobre el concepto de familia y la práctica de los trabajadores sociales, de tal manera, que ellos puedan dar a conocer por distintas técnicas, cómo los grupos de discusión y las entrevistas, sus modelos de intervención y el significado que tienen de las familias con las que trabajan.

Utilizando las mismas razones metodológicas de estos proyectos, se prefirió tener como base en la metodología el análisis de contenido de documentos oficiales de las políticas sociales, las técnicas de grupos de discusión y la entrevista cualitativa. Por estas razones metodológicas se ha seleccionado para esta investigación el enfoque de tipo cualitativo, ya que permite analizar la realidad subjetiva de los actores, profundizar en las ideas de los sujetos de estudio; así también, se obtiene información confiable con el levantamiento de los datos, ya que permite aproximarse a los significados que las personas tienen de sus vidas y de sus contextos (Hernández, Fernández y Baptista, 2008:6).

Este enfoque ha permitido obtener las experiencias y los puntos de vista de los trabajadores sociales, en cuanto a cómo es la noción de familia con maltrato infantil y el desarrollo de servicios, intervenciones y prácticas profesionales que estos ejecutan al momento de sus intervenciones con familias que experimentan situaciones de violencia infantil.

La recolección de los datos en la metodología cualitativa, en palabras de Hernández Fernández y Baptista (2008: 8) “consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes, sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos”, el enfoque cualitativo permite flexibilidad al investigador, donde el planteamiento del problema es libre.

La investigación con enfoque cualitativo tiene la intención de hacer un acercamiento y un diagnóstico del problema de investigación. Este método ha permitido entender situaciones, interpretar los fenómenos y desarrollar conceptos, haciendo énfasis en el significado, experiencias y opiniones de los participantes.

3.1.1. Selección de los participantes

3.1.2. Criterios de inclusión

Los participantes que se seleccionaron para formar parte de la investigación tienen los siguientes criterios de inclusión:

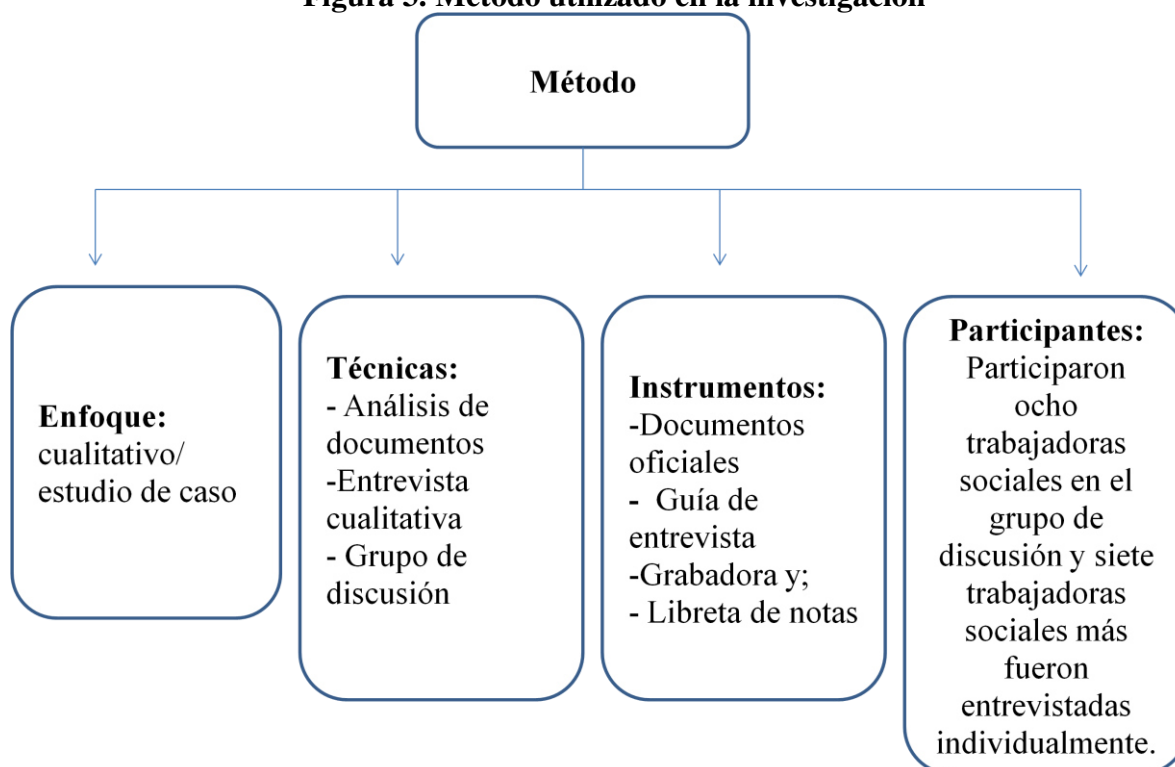
- **Escolaridad:** todos los participantes tienen al menos licenciatura en trabajo social.
- **Lugar de trabajo:** todos los participantes tienen un puesto de trabajo social y trabajan en una institución pública que ofrece atención de bienestar infantil y que atiende problemas específicamente de maltrato infantil.

3.2. Técnicas de recolección de datos

En este apartado se presentarán el método utilizado en la investigación y las técnicas que se utilizaron para la obtención de datos y para el análisis de los mismos. En ésta investigación la metodología incorpora estudios de casos, utilizando distintas fuentes de entrada de la información: análisis de documentos oficiales de las políticas sociales sobre familia, grupos de discusión con trabajadores sociales utilizando la viñeta mencionada, la observación y las entrevistas a trabajadores sociales.

En la figura 3 se especifica el enfoque de investigación utilizado: método, instrumentos y técnicas utilizadas en el estudio.

Figura 3. Método utilizado en la investigación



En la investigación se utilizaron técnicas como la guía de entrevista y una viñeta de un caso de familia en el grupo de discusión; éstas fueron técnicas clave para comprender los significados que tienen los trabajadores sociales sobre el concepto de familia y sobre su intervención en las instituciones. Sobre el trabajo de campo que incluye la negociación en las instituciones, el grupo de discusión y las entrevistas, éstas últimas fueron realizadas en septiembre del 2012 y el grupo de discusión fue llevado a cabo en el mes de mayo del 2013.

Para hacer el trabajo de campo se realizó el contacto inicial con la coordinación de trabajo social del área de maltrato infantil del sistema de bienestar infantil de Nuevo León y se dio autorización para realizar la investigación sobre trabajo social.

En cuanto a las reuniones con autoridades de las instituciones del sistema de bienestar infantil, es necesario destacar que los trabajadores sociales durante todo el proceso de investigación

estuvieron con la mejor disposición para colaborar y aportar información sobre sus prácticas con las familias con maltrato infantil.

En el proceso de la investigación se identificó que organizar grupos de discusión presenta algunas dificultades, ya que es necesario identificar participantes que estén disponibles para asistir a una sesión de más de dos horas en instalaciones externas a su lugar de trabajo.

Las entrevistas individuales se hicieron en las instalaciones de las instituciones de bienestar infantil, específicamente en las delegaciones de la Procuraduría de la Defensa del menor y la familia del Gobierno del estado de Nuevo León; y el grupo de discusión fue hecho en la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano (FTSYDH) de la UANL, ya que es un lugar en el que todas las participantes podían coincidir. Se contó con el apoyo de la Sub-dirección de Estudios de Posgrado de la FTSYDH para llevar a cabo las reuniones de los participantes de los grupos de discusión.

En las entrevistas y en el grupo de discusión se utilizó una grabadora de voz que fue útil para hacer las transcripciones de las técnicas utilizadas; asimismo, se les pidió la autorización a las trabajadoras sociales para utilizarla durante la discusión.

En la figura 1 se especifica que fueron ocho trabajadoras sociales las que participaron en un grupo de discusión y siete más fueron entrevistadas de manera individual; todas las participantes pertenecen a instituciones públicas del sistema de bienestar infantil del área metropolitana de Monterrey, Nuevo León. Solamente se realizó un grupo de discusión, ya que se contó con el permiso de la coordinación de trabajo social para formar únicamente un grupo de discusión por cuestiones de tiempo disponible de las trabajadoras sociales que intervienen en el área de bienestar infantil.

El grupo de discusión con trabajadoras sociales inició con una serie de puntos: la presentación de las investigadoras, explicación de la investigación y de las secciones de la viñeta que se utilizaría para llevar a cabo la discusión. La presentación de los investigadores y de los trabajadores sociales se llevó a cabo tomando en cuenta el objetivo de la investigación y la confidencialidad en el proceso de la investigación; además, se les pidió la autorización para utilizar la grabadora durante la discusión.

Durante la discusión se tomó en cuenta una serie de preguntas introductorias, éstas son las siguientes: para ustedes ¿Quién forma parte de su familia?, ¿Cuál es el tipo ideal de familia mexicana? y ¿Cuál es una familia típica en México?, ¿Cuáles son las típicas familias que se atienden en los servicios sociales en México? y ¿Cuáles son los servicios sociales en México?. Posteriormente, se inició con la lectura y discusión de la primera situación de la viñeta. Se les pidió a las trabajadoras sociales que iniciaran la lectura de la viñeta, y se les entregaron a cada trabajadora social dos hojas donde se describe la situación de la familia.

Se realizaron siete entrevistas del sistema de bienestar infantil con una duración de entre 25 y 50 minutos; las transcripciones de las entrevistas generaron un total de 69 páginas de transcripción. El grupo de discusión se realizó con una duración de dos horas y se consiguió un número de 36 páginas de transcripción. En el grupo asistieron tres investigadoras como

participantes para dirigir, hacer anotaciones en el diario de campo y escuchar la dinámica del grupo.

3.2.1. Grupos de discusión

Para esta investigación se utilizó la técnica de los grupos de discusión para comprender las formas de intervención de los trabajadores sociales con familias con maltrato infantil. Esta discusión permitió comprender el papel del trabajador social y sus modelos de intervención con estas familias. Durante el trabajo de campo con los profesionales de trabajo social, las acciones estuvieron dirigidas a escuchar, grabar, transcribir, categorizar y analizar e interpretar la información que los trabajadores sociales narraron durante los grupos de discusión.

El objetivo de la técnica de grupos de discusión es realizar una recolección de las opiniones y los conocimientos acerca de un tema en particular, expresados por los participantes (Balcazár, González-Arratia, Gurrola y Moysén, 2006).

Al hablar de grupos de discusión, resulta común confundirse con otros términos, como “entrevistas en grupo”, “grupos focales” y “entrevista en profundidad”; es necesario hacer una diferencia entre estas técnicas. Autores como Canales y Peinado (1999, citado por Álvarez-Gayou, 2003: 130), hacen una diferencia entre ellas:

- Entrevista en grupo: se habla de manera individual, la escucha es grupal, es decir, el punto de vista es personal, no se da el punto de vista del grupo sino del individuo.
- Grupo de discusión: se “articula a un grupo en situación discursiva (o conversación); el investigador no participa en el proceso del habla, pero lo determina”.
- Entrevista en profundidad: es denominada como abierta, “el entrevistado es situado como portador de una perspectiva”; no existe la conversación, ya que el entrevistador no participa conversando con el entrevistado.
- Grupo focal: grupo donde se da la interacción por medio de la conversación, consiste en “captar la forma de pensar, sentir y vivir de los individuos que conforman el grupo” (Álvarez-Gayou, 2003:132).

El grupo de discusión debe contener alrededor de seis a diez participantes; los participantes son seleccionados de una población en específico, de acuerdo a los intereses que se tienen en la investigación. En los grupos de discusión se requiere de un moderador quien se encarga de dirigir la dinámica en el grupo (Balcazár, González-Arratia, Gurrola, Moysén, 2006). Para otros autores, el número de participantes puede ser de entre siete y diez (Krueger, 1998, citado por Álvarez-Gayou, 2003), o entre cuatro y seis personas, “debido a la comodidad y a la velocidad de obtención de resultados” (Álvarez-Gayou, 2003:133).

Ibáñez (2003), señala que el grupo de discusión exige un diseño abierto; es abierto ya que el investigador interviene dentro del proceso de la investigación, como sujeto en proceso. En cuanto a la estructura de los grupos de discusión, Ibáñez (2003) sugiere que sea de cinco a diez actantes. La duración de la reunión suele realizarse de una a dos horas, aunque esto puede variar, todo depende de la disponibilidad de los participantes y de los intereses del investigador, “...los límites del tiempo de reunión están en las manos del preceptor, y los actantes lo saben” (Ibáñez, 2003: 274).

Durante la dinámica del grupo de discusión se realiza un proceso de interacción, donde los participantes expresan sus creencias, opiniones y experiencias por medio de una conversación grupal de forma abierta, donde se crea una discusión de acuerdo a las temáticas elegidas por el investigador (Balcazar, González-Arratia, Gurrola, Moysén, 2006).

El grupo de discusión con trabajadores sociales permitió una interacción entre los participantes, donde los trabajadores sociales expresaron sus opiniones y significados en cuanto al concepto de la familia que ellos tienen y la forma de intervención que ellos realizan con las familias que sufren maltrato infantil, así como también, la noción de una familia con funcionalidad o disfuncionalidad.

Diversos autores han señalado versiones sobre el número recomendado de participantes que son considerados suficientes para realizar una investigación. A continuación, en el cuadro 1, se presentan los autores y el número de participantes sugeridos para la investigación.

Cuadro 1. Participantes recomendados en el grupo de discusión

Autor	Número de participantes requeridos
Balcazar, González-Arratia, Gurrola, Moysén (2006)	El número recomendado de personas es de 6 a 12 participantes.
Ibañez (2003)	Sugiere de entre 5 a 10 actantes.
Álvarez- Gayou (2003)	Entre 4 a 6 personas por comodidad y velocidad en el proceso de investigación.
Krueger (1998, citado en Álvarez- Gayou, 2003)	Sugiere que el número puede ser entre 7 y 10 participantes.
Gibbs (1997)	El número recomendado de personas es de 6 a 10 participantes.

Fuente: Elaboración propia.

Como se mencionó anteriormente participaron ocho trabajadoras sociales en la investigación y esto representó un número adecuado para hacer un grupo de discusión. En el grupo las trabajadoras sociales lograron responder sobre su propio concepto de familia, sobre la familia típica en los servicios sociales y sus modelos de intervención con familias con maltrato infantil.

3.2.2. La entrevista cualitativa

Las categorías de las entrevistas están vinculadas a los significados que el trabajador social tiene de la familia²⁰, así como, los modelos de intervención con estas familias en la práctica. La entrevista es una conversación con el otro, donde se busca descubrir y conocer acerca de lo

²⁰ Estas categorías se explicarán en el epígrafe 3.3. Categorías de análisis.

que piensa el otro; es cuando se quiere reunir una serie de datos por medio de una conversación, donde se dan preguntas y respuestas.

La entrevista cualitativa es una técnica utilizada por los investigadores para profundizar en las creencias y experiencias de los participantes de las investigaciones. En este caso, los trabajadores sociales respondieron por medio de una serie de puntos temáticos el significado de familia en general y la intervención con familias que viven maltrato infantil.

La entrevista cualitativa se refiere a que el investigador y el participante se encuentran cara a cara, con la finalidad de adquirir un mayor conocimiento de las experiencias y situaciones de los participantes, “tal como las expresan con sus propias palabras” (Taylor y Bogdan, 1996:101).

En el cuadro 2 se describe el número de participantes recomendados para entrevistar en una investigación cualitativa; por una parte, autores como McCracken (1991) sugieren como máximo ocho participantes en las entrevistas; sin embargo, Taylor y Bogdan (1996) afirman que durante el proceso de investigación el número de participantes no debe de ser especificado de antemano.

Cuadro 2. Número de participantes a entrevistar

Autor	Número de participantes requeridos
Taylor y Bogdan (1996:108)	Resalta que “ni el número, ni el tipo de informantes se especifica de antemano”.
McCracken (1991)	Sugiere como máximo 8 participantes.

Fuente: Elaboración propia con información de los autores mencionados.

Como se mencionó anteriormente, en esta investigación se realizaron siete entrevistas individuales; para iniciar las entrevistas fue importante tener claro el perfil de los participantes y no el número de ellos; conforme se fueron haciendo las entrevistas se decidió hacer siete entrevistas como máximo, ya que los trabajadores sociales mostraron el mismo tipo de modelos y formas de intervención con familias. Los participantes fueron todos del sexo femenino y seleccionados por la coordinación de trabajo social, ya que ésta tomó en cuenta la disponibilidad de los trabajadores sociales.

De acuerdo con Perry (1998, citado por Martínez, 2006), no hay una guía específica sobre el número de casos que deben ser incluidos en una investigación cualitativa, dejando al investigador la decisión de seleccionar los necesarios para realizar la investigación. Martínez (2006) recomienda que los casos deben ser agregados hasta que la saturación teórica de la muestra en la investigación sea enriquecida. Lincoln y Guba (1985, citados por Martínez, 2006) recomiendan la selección de la muestra hasta el punto en que exista abundancia y repetición en la información. Eisenhardt (1989, citado por Martínez, 2006) afirma que aunque no existe un número ideal de casos en la investigación cualitativa, sugiere un rango entre cuatro y diez casos.

Por su parte, McCracken (1991) sugieren un número de informantes teniendo como máximo ocho participantes. Sin embargo, en las entrevistas que se realizaron con trabajadores sociales, los discursos en cuanto a la intervención fueron pareciendo repetitivos en las respuestas.

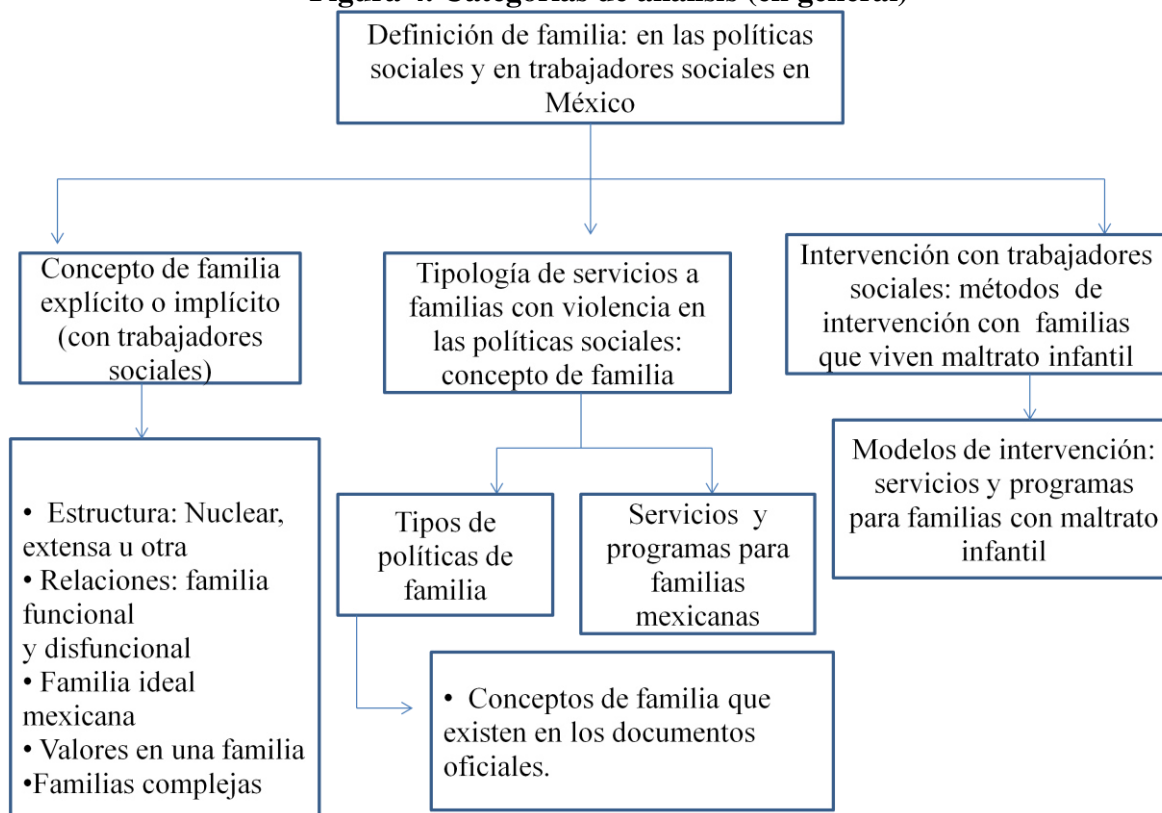
La técnica de entrevista cualitativa está basada en una guía de entrevista que contiene una serie de puntos que serán utilizados para dirigirla²¹. Taylor y Bogdan (1996) aportan información sobre las entrevistas cualitativas y resaltan que tienen como finalidad aportar un amplio conocimiento de las personas o escenarios; el investigador se apoya con la guía de entrevista, es decir, con un cierto número de puntos principales que constituyen las orientaciones de la entrevista.

3.3. Categorías de análisis

En el presente trabajo se plantean dos categorías de análisis que son consideradas las principales en este trabajo: la primera, tiene que ver con el análisis de documentos oficiales de las políticas sociales sobre familia, también se analizan leyes, programas e instituciones que están enfocadas al trabajo con familias con maltrato infantil; la segunda, es el análisis sobre la intervención profesional de los trabajadores sociales con estas familias.

En la figura 4 se especifican las categorías de análisis que se tomaron en cuenta para la investigación y para formar la guía de entrevista. Se dividen en tres grupos de análisis: 1) el concepto de familia explícito o implícito en los trabajadores sociales; 2) Los tipos de familias y tipos de políticas de familia, y 3) la intervención de los trabajadores sociales para dar atención a las familias con maltrato infantil, las herramientas teóricas y las herramientas metodológicas utilizadas en sus prácticas de intervención.

²¹ Instrumento guía de entrevista (véase el anexo 3).

Figura 4. Categorías de análisis (en general)

Fuente: Elaboración propia.

Para comprender el concepto de familia en las políticas sociales, se realizó un análisis de aquellos documentos en que se describe la atención a las familias con maltrato infantil. Asimismo, se realizó un análisis del concepto de familia en programas y dependencias donde describen sus servicios que ofrecen a las familias con maltrato infantil. En el cuadro 3 se describen las categorías o puntos de análisis que se tomaron en cuenta para el estudio de los documentos oficiales.

Cuadro 3. Categorías de análisis que se utilizaron para estudiar las políticas sociales de familia en México

Categoría de análisis	Descripción	Elemento específico
Concepto explícito de familia.	Significado explícito del concepto de familia en las políticas sociales.	<ul style="list-style-type: none"> • El concepto de familia. • Las características de familia.
Tipología de servicios a familia con violencia en documentos oficiales.	La tipología de servicios a familias.	<ul style="list-style-type: none"> • Los tipos de servicios a familias con violencia. • Las características de la familia.

Concepto explícito e implícito de la familia con maltrato infantil.	Significado de la familia con maltrato infantil.	<ul style="list-style-type: none"> • El concepto de maltrato infantil. • El concepto de familia con maltrato infantil. • Las características de la familia con maltrato infantil.
---	--	--

Dentro de la última categoría sobre el análisis de la intervención profesional de los trabajadores sociales se analizan otras subcategorías para comprender la atención a familias con maltrato infantil, éstas se especifican en el cuadro 4:

Cuadro 4. Categorías de análisis para la intervención de trabajadores sociales con familias con maltrato infantil

Categoría	Subcategorías
Teóricas-conceptuales (que permean la comprensión del maltrato infantil, de la familia y de la propia intervención)	Teoría de sistemas, interaccionista, construccionista, teoría de desarrollo humano, entre otros.
Metodológicas-técnicas	Método de caso- Método clínico.
Operativas	Rol de educador del trabajador social. Rol de mediador. Rol de facilitador.
Ideológicas	Liberal, conservadora.
Éticas	Valores sobre la familia: el concepto tradicional de la familia nuclear.

Las temáticas elegidas durante el grupo de discusión estuvieron basadas en la viñeta mencionada anteriormente (véase el anexo 2). Para una mayor descripción de lo que se tomó en cuenta en la guía de entrevista se presentan de manera detallada en el cuadro 5 los puntos de análisis:

Cuadro 5. Tópicos que integra la guía de entrevista en el grupo de discusión

Tópico	Descripción	Elementos específicos
Los conceptos de familia	Concepto y significado que	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de familia

con maltrato infantil.	los trabajadores sociales tienen de la familia con maltrato infantil	con maltrato infantil <ul style="list-style-type: none"> • Familia ideal/familia típica. • Familia típica en los servicios sociales en México. • Significado de familias complejas.
Formas de intervención de los trabajadores sociales con las familias con violencia infantil.	Modelos de intervención que tienen los trabajadores sociales con la familia con maltrato infantil dentro de las instituciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Intervención del trabajador social en los distintos períodos de la viñeta. • Modelos de intervención de los trabajadores sociales. • Gestiones que realiza el trabajador social con las familias con maltrato infantil. • Seguimiento de los casos de maltrato infantil.

Según Rodríguez y García (1999:155), los sistemas de categorías se refieren al “conjunto de los sistemas de observación que estamos describiendo y se caracterizan por construir verdaderos modelos en los que se concreta la explicación dada a un fenómeno”. En el cuadro 6 se describen de manera concreta los puntos que se cubrieron en las entrevistas con los trabajadores sociales. Las entrevistas tienen cinco grandes puntos que son: 1) el concepto de familia para el trabajador social, 2) el concepto de familia en las políticas de bienestar infantil, 3) el concepto de familia en la institución, 4) familias con maltrato infantil y; 5) intervención de los trabajadores sociales con familias.

Cuadro 6. Elementos de análisis en las entrevistas

Categorías y subcategorías	Descripción	Elementos específicos
Concepto de familia para el trabajador social.	Significado de familia para el trabajador social.	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de familia y su significado. • Características de una familia. • El tipo ideal de familia. • Los valores que debe tener una familia. • Funcionalidad o disfuncionalidad

		<p>en la familia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principales problemas de una familia mexicana.
<p>Concepto de familia en las políticas de bienestar infantil. Definido el bienestar infantil en las políticas sociales.</p> <p>El trabajador social de acuerdo o no con la definición de bienestar infantil en las políticas de bienestar infantil.</p>	Significado de la familia en las políticas de bienestar infantil.	Definición de Bienestar infantil.
<p>El concepto de familia en la institución</p> <p>Concepto de familia en la institución.</p> <p>Trabajador social de acuerdo o no con el concepto de familia en la institución.</p>	Significado de familia en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Definición explícita o implícita de familia en los objetivos. • Definición de familia en los programas. • Trabajador social de acuerdo o no con las definiciones de familia en la institución. • Principales problemas de familia que atiende la institución.
Familias con maltrato infantil	Concepto familias con maltrato infantil	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de maltrato infantil. • Formas de maltrato infantil • Tipos de maltrato infantil.
Intervención de los trabajadores sociales con familias con maltrato infantil.	Rol del trabajador social con las familias.	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos de intervención para realizar la práctica con familias. • Instrumento de detección de problemáticas familiares.

3.4. Limitaciones y obstáculos en el proceso de la investigación

Para autores como Goode y Hatt (1991) entre las desventajas que tiene la entrevista, se destaca: la falta de tiempo de los investigadores, una actitud negativa de los participantes, contestando con respuestas violentas o con poca atención a la entrevista; otros mencionan como limitante en las entrevistas no llegar al establecimiento del “*rappor*”²² con los participantes. Sin embargo, en la investigación cabe resaltar que las trabajadoras sociales, tanto en el grupo de discusión, como en las entrevistas mostraron apertura y disposición para colaborar en el proceso de la investigación.

En la realización de las entrevistas, se pueden resaltar como desventajas las siguientes: 1) hacer las entrevistas en las instituciones donde intervienen las trabajadoras sociales al principio fue difícil ya que se le solicitó a una de las trabajadoras sociales sus servicios en la oficina y esto representó un inconveniente al momento de continuar con la entrevista; 2) en algunos de los espacios de las instituciones había mucho ruido y esto complicaba hacer una conversación; esto fue informado a la coordinación de trabajo social y de manera amable se autorizó un área específica para hacer las entrevistas, y; 3) algunas trabajadoras sociales mostraron su preocupación en algunas preguntas ya que consideraban que eran difíciles y no estaban preparadas para responder esa clase de preguntas.

En cuanto al grupo de discusión, entre las desventajas de utilizar la técnica es en cuanto a su elaboración. Los obstáculos están dirigidos a lo complejo que es para organizar a los participantes. Entre las dificultades que se mostraron para formar el grupo en la investigación están las siguientes: 1) la coordinación de trabajo social autorizó que se formara un sólo grupo de discusión con trabajadoras sociales, conformado por ocho personas, ya que existe la limitante de tiempo y disponibilidad de ellas en las instituciones; 2) la selección de los participantes del grupo de discusión la realizó la coordinación de trabajo social, ya que no se pudo tener acceso directo a las agendas de las instituciones, ni de los participantes; 3) la coordinación de trabajo social seleccionó únicamente a mujeres para participar en el grupo de discusión, y; 4) el día en que se llevó a cabo el grupo de discusión dos participantes llegaron aproximadamente quince minutos tarde y esto representó que se perdieran la primera parte de la presentación.

²² Para Taylor y Bodgan (1996:55) el establecimiento del *rappor* es, básicamente, la confianza con la gente, es lograr que las personas se “abran”, es interesarse por lograr establecer una relación afectiva, con un clima favorable en la investigación de campo o en la entrevista.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis de documentos de la política de niñez en México

En la presente investigación se plantea desde el inicio que se pretende investigar sobre la noción de familia en documentos oficiales de las políticas sociales en el país, y se analizó el concepto de familia de los siguientes documentos: Convención de los derechos del niño, constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, el Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012), el programa de atención a familias y población vulnerables de DIF, la Ley para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, la Ley de prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León y el Código civil del Estado de Nuevo León. Asimismo, se analizaron los marcos institucionales y marcos programáticos que forman parte de una política de niñez en México y en el Estado de Nuevo León.

En cuanto a las categorías de análisis que se utilizaron en la investigación, se plantearon dos principales: la primera, tiene que ver con el análisis de los documentos oficiales analizados; y la segunda, con el análisis de la intervención profesional; ésta última, la que tiene que ver con la práctica de los trabajadores sociales con familias con maltrato infantil, están las siguientes sub categorías principales: teóricas- conceptuales, metodológicas- técnicas, operativas, ideológicas y éticas.

Asimismo, en este estudio se realizó una búsqueda de literatura que sirvió de apoyo para realizar una categorización teórica sobre los sujetos de estudio. En el cuadro 7 se muestra el análisis sobre ésta categorización teórica que se ha realizado por medio de la literatura anteriormente estudiada. Las premisas teóricas han permitido analizar tanto los documentos oficiales de las políticas sociales, como el grupo de discusión y las entrevistas con trabajadores sociales:

Cuadro 7. Análisis sobre las categorías teóricas²³

Categoría	Sub categoría
<i>Fase del diagnóstico de la intervención: significado de familia para los trabajadores sociales y tipos de servicios a familias en los servicios sociales.</i>	<p>A la familia se le se hace el diagnóstico, se hace una intervención, y se clasifica de acuerdo a su problemática.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Familias inestructuradas: problemáticas de adicciones, desempleo, inestabilidad económica, entre otras necesidades. - Familias rechazantes: los padres están poco disponibles para atender a sus hijos. Las problemáticas están vinculadas con la delincuencia organizada y el pandillerismo. - Familias carenciadas: es donde interviene la asistencia social con la familia e infancia que necesita del apoyo del Estado.
<i>Fase del resultado de la intervención: significado</i>	<p>El resultado de las intervenciones con familias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La familia moralizada: ideologías que moralizan

²³ Las categorías teóricas se construyeron en base a Carballeda (2002), Donzalot (2008), Gordillo (2007), Karsz (2007), Kisnerman (1998) y Matus (2006).

de familia para los trabajadores sociales como resultado o producto del proceso de intervención y el concepto de familia en los documentos oficiales.	<p>a la familia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La familia normalizada: conjunto de reglas enfocadas a establecer ideales.
Etapas en la intervención y herramientas metodológicas.	<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos: son los programas que utilizan los profesionales y las instituciones para corregir o disciplinar a la familia. - Dispositivos: son las formas de evaluación utilizadas con familias. - Agentes: profesionales en la intervención con familias.
Herramientas teóricas en la intervención con familias.	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoques epistemológicos en la intervención. - Apoyo de la teoría social para la interpretación e intervención con familias.
Dimensiones en la intervención del trabajador social	<ul style="list-style-type: none"> - Operativa: en la dimensión operativa el trabajador social utiliza técnicas, procedimientos, estrategias e instrumentos en sus intervenciones. - Contextual: la intervención está dentro de una cultura, de una sociedad, de organismos y de un contexto más amplio. - Epistemológica: esta dimensión significa que el trabajador social debe realizar su práctica haciendo una reflexión de las problemáticas utilizando conceptos teóricos en sus intervenciones. - Ideológica: son las ideas e intenciones que tiene el trabajador social en sus prácticas, ésta dimensión también está de la mano de las concepciones teóricas que utiliza. - Ética: son todos los valores que guían la intervención,
Proceso en la intervención con familias.	<ul style="list-style-type: none"> - Primera etapa: de la denuncia y diagnóstico de la situación. - Segunda etapa: de la intervención del equipo multidisciplinario: psicólogos, médicos, trabajadores sociales. - Tercera etapa: de la institucionalización de los menores a una casa hogar o gestiones por parte de los trabajadores sociales.

Fuente: Elaboración propia con los autores anteriormente citados.

4.1.1. Regímenes de bienestar y el Estado de bienestar mexicano: tipos de políticas familiares

De acuerdo a los regímenes de bienestar²⁴ a los que hace referencia Esping-Andersen (1990), –liberal, conservador, social-demócrata—, el régimen liberal tiene lugar en los países anglosajones. En México, la política liberal o residual tiene una presencia significativa, la intervención hacia las familias es con un enfoque de asistencia social y prestación de servicios. El Estado tiene una intervención de focalización hacia la familia, prestando servicios de salud, educación y pensiones. El régimen liberal tiene un enfoque de asistencia social, basado en necesidades de aliviar a los pobres (Sunkel, 2007). En el régimen liberal, es la familia quien absorbe un papel de responsabilidad en el desarrollo de los miembros.

En los tres regímenes de bienestar que aborda Esping-Andersen (1990), el núcleo familiar es un actor dentro de cualquier régimen del bienestar. Para el autor las formas de familias están teniendo cambios importantes dentro de los estados de bienestar (Esping-Andersen, 1990).

De acuerdo con Esping-Andersen (1990:103) la política social liberal la caracterizan lo residual; es en gran medida la que interviene con las familias más vulnerables “del siglo XIX” y “abraza una concepción restringida acerca de qué riesgos se deben considerar sociales” (Esping-Andersen, 1990:104).

De acuerdo con Martínez (2007: 85) y los regímenes de bienestar que clasifica Esping-Andersen, los países de América Latina tienen en común un alto grado de informalidad, el papel del ámbito doméstico desempeña un papel central ante la falla del mercado laboral y la intervención ineficaz o inexistente de las políticas públicas.

En el Cuadro 8 se explican de manera detallada estos regímenes de bienestar y el papel que tiene la familia en esta clasificación presentada.

Cuadro 8. Regímenes de bienestar y el papel de la familia

Régimen de bienestar	Elementos de la política familiar	Política familiar en el Estado de bienestar	Papel de la familia y servicios
Liberal	Política de bienestar residual con una cobertura social de los más pobres. Las políticas sociales están dirigidas a un sector de la población restringido.	La política familiar se caracteriza como “Desfamiliarizada” como aquella que busca “descargar a la familia” de las responsabilidades de bienestar (Esping-Andersen, 2000: 74). En	La falta de la intervención por parte de la familia en cubrir las necesidades de los miembros tiene como consecuencia que

²⁴ Para Esping- Andersen (1990) los regímenes de bienestar tienen que ver con la forma en que están distribuidas las responsabilidades entre Estado, el mercado y la familia. El autor clasifica los regímenes de bienestar en tres: liberal, conservador y socialdemócrata.

	El Estado tiene la responsabilidad de intervenir sólo cuando falla la familia o el mercado, es decir, tiende a limitar sus obligaciones a los grupos sociales marginales y necesitados.	este régimen, la política se basa en que la familia se relaje de las protecciones de los miembros de la familia. Existe un apoyo de las políticas de servicios del Estado para el cuidado y la protección de la familia.	el Estado participe en la intervención.
Conservador	<p>Mantenimiento de los ingresos de los trabajadores. Seguros sociales financiados por cotizaciones sociales.</p> <p>El Estado interviene únicamente cuando las instituciones más próximas del individuo fallan.</p> <p>La característica básica del régimen es el familiarismo.</p>	<p>Este régimen se caracteriza la política “Familiarista”: como “pasiva y poco desarrollada” y suele estar de la mano con ideologías de la iglesia católica.</p> <p>Los regímenes familiaristas suelen asignar todas las responsabilidades de bienestar a las familias.</p>	<p>Característica el familiarismo: es el sistema que consiste en la protección social dirigido a las familias.</p> <p>Se caracteriza por el trato que recibe la cabeza de la familia en el mercado de trabajo y en el sistema de bienestar.</p> <p>El trabajador frente al mercado laboral para cubrir su protección social.</p>
Socialdemócrata	<p>Existen valores de igualdad y justicia entre los ciudadanos.</p> <p>Este régimen se caracteriza por tener un Estado de bienestar consolidado.</p> <p>Las políticas universales y servicios sociales son gratuitos.</p> <p>El Estado tiene una intervención significativa en la protección social.</p> <p>Las políticas se dirigen a toda la población con</p>	<p>Este régimen socialdemócrata tiene elementos de una política “Desfamiliarizada”, ya que se apoya a las familias y se espera reducir las responsabilidades a la familia. La desfamiliarización tiene un contenido donde el Estado apoya a las familias en el cuidado y protección de todos los miembros. Sus valores e</p>	<p>La familia frente a servicios universales.</p> <p>Elevados niveles de subsidio e igualitarismo.</p> <p>Apoyo a mujeres trabajadoras.</p> <p>Sostenimiento de ingresos para las mujeres trabajadoras.</p>

	acceso universal. La tendencia hacia la universalización.	ideologías tienen que ver con la protección universal.	
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia con información de Esping-Andersen (1990; 2000); Espina (2002); Martínez (2007) y Sunkel (2007).

En el caso de México existe la falta de una política familiar que logre definir y atender específicamente a las familias (Ribeiro, 2009). En nuestro país existe un régimen “conservador” y con un sistema “familiarista”²⁵, ya que se les asignan todas las responsabilidades del cuidado y protección de las personas a las familias o redes primarias más próximas. En este tipo de régimen el Estado cubre las necesidades únicamente cuando existe la falta de las familias para proteger a los niños, niñas o personas vulnerables.

Un ejemplo claro que refleja la política pasiva y de tipo familiarista en nuestro país, es el caso de la operación del programa “Oportunidades”. Según González (2006), se ha utilizado a las familias como un elemento importante para la operación de este tipo de programas para atender las necesidades básicas de las personas. En dicho programa se les asignan corresponsabilidades a las mujeres beneficiadas para contar con los apoyos que ofrece el programa²⁶. En las políticas sociales de México, la familia representa un componente y un elemento importante para la operación de los programas sociales. En el país se requiere de una política familiar donde se tenga un concepto claro de familia y donde se reconozcan los recursos y la atención que se les debe de brindar en las instituciones.

4.2. Aproximaciones teóricas sobre el concepto de familia en las políticas sociales en México

Es de principal interés en esta investigación identificar el concepto de familia en las políticas sociales que atienden a la niñez. La definición de familia en los servicios sociales gira en torno a que es ubicada dentro de los grupos vulnerables o vulnerabilidad social²⁷, que requieren tanto de asistencia social²⁸, como económica, jurídica y de salud.

En los servicios sociales en México centrados en la familia, se describe a éstas con base en su papel centrado en las responsabilidades, en la complejidad de los roles familiares, en las funciones y estructuras. El medio familiar representa un espacio en donde existen tanto derechos, como deberes y responsabilidades. Para Donzelot (2008) la familia se ve afectada por un sistema más amplio de obligaciones, los miembros que la componen están dentro de una serie de límites impuestos. Donzelot señala que el Estado tiene un vínculo significativo

²⁵ Los conceptos de “Conservador” y “Familiarista” son tomados desde la perspectiva de Esping-Andersen (1990, 2000).

²⁶ Entre las corresponsabilidades del programa están las del aseo de los espacios públicos.

²⁷ De acuerdo con las reglas de operación del Programa de Atención a familias y población vulnerable 2012 del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, se entiende por vulnerabilidad social la “condición de riesgo que padece un individuo, una familia o una comunidad, resultado de la acumulación de desventajas sociales e individuales, de tal manera que esta situación no puede ser superada en forma autónoma y quedan limitados para incorporarse a las oportunidades de desarrollo” (Secretaría de Salud, 2007).

²⁸ De acuerdo con la Ley de Asistencia Social (2012), en el Artículo 3 se entiende por asistencia social como “el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva”.

con la familia, ya que busca regular y asegurar un orden público por medio de las medidas de intervención. Por medio del dispositivo asistencial o polo asistencial²⁹, se utiliza al Estado como un medio formal con la finalidad de brindar una serie de consejos y pautas de comportamiento (Donzelot, 2008).

La intervención del Estado, es a través de mecanismos y agentes que buscan el orden público, es decir, la familia “ordenada” y “feliz” y existe un reconocimiento de otros tipos de familias, entre ellas las “desordenadas”. Desde la perspectiva de Donzelot (2008) las intervenciones del “gobierno a través de la familia” se ejecutan con el fin de utilizar mecanismos que estén encaminados, por un lado, a apoyar a la familia y por otro, a mantener un orden público.

En el Cuadro 9 se describen distintos tipos de servicios sociales del DIF que trabajan con las familias. Se representa el tipo de servicios y el prototipo de familias con las que se trabaja en las intervenciones.

Cuadro 9. Tipología de servicios a familias

Políticas Sociales	Tipología de servicios a familias	Categorización de familia
Programa de atención a familias y población vulnerable (Programa Nacional)	Familias en situación de vulnerabilidad que presentan una problemática económica y o social, consideradas como sujetos de la asistencia social.	<i>La familia vulnerable:</i> requiere la atención de un externo para la satisfacción de sus necesidades.
Programa Centro de orientación familiar (Programa de DIF Nuevo León)	Familias en crisis y situación de riesgo. Se trabaja con familias donde existe ruptura familiar, deserción de algún miembro de la familia, adicciones, aislamiento, violencia familiar, depresión. El Centro de Orientación Familiar trabaja con las familias para que logren desarrollar factores protectores y con ello puedan enfrentar de manera positiva las diferentes problemáticas (DIF Nuevo León, s/f).	<i>La familia moralizada. Es la disfuncional que requiere de una orientación.</i>

²⁹ Para un concepto amplio de polo asistencial véase Donzelot (2008).

Programas de la Procuraduría de la defensa del menor y la familia (DIF Nuevo León, s/f)	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Delegaciones especializadas en Maltrato Infantil:</u> Familias con violencia familiar. Se brinda protección y asistencia a menores maltratados, abandonados, expósitos o víctimas de violencia familiar. • <u>Departamento de Asesoría Jurídica:</u> Servicio gratuito de asistencia jurídica sujeta a violencia familiar y en general respecto de asuntos en materia familiar, asesorar en lo jurídico en procedimientos de adopción y tutela. 	<p><i>La familia normalizada:</i> es la desbordada que requiere una norma y aplicación de un procedimiento jurídico.</p> <p><i>La familia moralizada:</i> se trabaja con familias nucleares principalmente, aunque se toman en cuenta otros tipos, la familia nuclear tiene una influencia importante dentro de los programas del Estado.</p>
---	---	---

Fuente: Elaboración propia con información de los programas mencionados.

El cuadro anterior nos ayuda a comprender los servicios de los programas del DIF y su interés en cuanto a la atención en la organización familiar. La atención especializada la realizan distintos profesionales o agentes que intervienen con ella, tales como los psicólogos, trabajadores sociales y asesores legales. Los servicios que realizan los profesionales son los siguientes: terapia individual, de grupo, familiar, de pareja, talleres para padres, actividades que promuevan la integración familiar, entre otros. Los servicios sociales del DIF tienen un enfoque centrado en la “complejidad” y en la “disfuncionalidad” que se encuentra en el interior de la familia. Es decir, se trabaja con la complejidad de los roles familiares y en las funciones de los miembros.

En base a la tipología de servicios a familias existe una intervención hacia aquellas que son consideradas disfuncionales dentro de las instituciones. En el cuadro anterior se muestra una categorización de las familias que ayuda a comprender la forma en que se ha trabajado con éstas. Desde las instituciones del Estado se interviene con aquellas donde existe una situación de riesgo o crisis. La categorización de familia que muestra el cuadro refleja que en el país se interviene con las familias clasificándola de acuerdo a sus necesidades y problemáticas.

Las familias dentro de las instituciones del Estado son consideradas vulnerables, ya que requieren de atenciones y profesionales que actúen como facilitadores en el proceso de intervención, así como también, se interviene con las familias dentro de los servicios sociales de forma normalizada y moralizante, ya que existe una fuerte ideología sobre el concepto tradicional de familia en las instituciones, es decir, un concepto de la familia nuclear donde

existen los padres y los hijos. Así como también, éstas requieren de distintas normas, reglas, así como también de profesionales quienes actúan en los proyectos de vida de las familias para que exista un orden dentro de las familias. Es decir, las familias siempre actúan en las instituciones del Estado bajo un conjunto de reglas que se establecen para que ellas logren un cambio, donde no existan disfuncionalidades y puedan estar bajo un concepto de familia tradicional, donde se valora principalmente a la familia nuclear.

El programa de la procuraduría de la defensa del menor y la familia trabaja con la familia con el fin de fortalecer la capacidad de los miembros, para ofrecer atención de forma individual y familiar. En otros centros en el Estado de Nuevo León que apoyan a las familias con maltrato infantil y violencia familiar, como por ejemplo el Centro de Orientación Familiar, algunos de los casos la intervención se dirige sobre la responsabilidad de los miembros; en otros, los servicios se enfocan en la comunicación familiar entre miembros, los mecanismos para sobrevivir o en las necesidades económicas o jurídicas que se tienen,

De acuerdo con Donzelot (2008:143) en los programas de los servicios sociales se utiliza un vocabulario para clasificar a las familias y sobre las que se focaliza la acción de los servicios sociales. Para Donzelot (2008) las familias se clasifican de acuerdo a las características que presentan a los servicios sociales. Es decir, se clasifica a la familia con base en sus necesidades económicas, inestabilidad profesional, en la inmoralidad, de violencia e incluso hace referencia en la madre “desbordada” y a las víctimas de distintas problemáticas. En los programas que se enfocan a las familias con maltrato infantil, la atención busca dar apoyo a las familias que tienen dichas características disfuncionales. Las intervenciones giran en torno a cubrir las necesidades, tanto sociales, económicas, jurídicas y psicológicas. Las familias que son atendidas por las instituciones del Estado dan soporte a las familias que cuentan con dichas necesidades. Ellas son clasificadas de acuerdo a las incapacidades, discapacidades o necesidades que presentan ante los servicios sociales. Específicamente en los casos que son atendidos en el área de maltrato infantil las problemáticas familiares tienen que ver con lo siguiente: algún padre desempleado, escasos ingresos, muerte de algunos de los padres o ambos, violencia entre los miembros, maltrato infantil, adicción al alcohol o drogas, falta de comunicación entre los miembros, enfermedades mentales, discapacidad, entre otros.

En cuanto a las instituciones que brindan atención a las familias en México, una de las principales es el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)³⁰, que tiene como objetivo brindar servicios a las familias desde una perspectiva de asistencia social. En documentos oficiales, como el Plan Nacional de Desarrollo 2007- 2012, la familia, las niñas y los niños, así como los adultos mayores están ubicados dentro de los grupos vulnerables que se atienden de manera prioritaria. Sin embargo, el concepto que se le atribuye no se explica en un sentido específico; es decir, se refieren a ella simplemente como la “familia” en general. Esto representa un problema ya que al no conocerse el concepto de lo que representa y dar aproximaciones con características y funciones que la describen en sentido general, hace

³⁰ En materia de políticas sociales que intervienen para lograr una atención y bienestar a la familia, no debe ignorarse una institución que se creó para alcanzar un bienestar en la población de México; esta organización es el DIF. El DIF es un organismo público que forma parte de las políticas de bienestar del llamado “Estado de Bienestar”, dicha institución fue creada el 13 de enero de 1977, y su único objetivo es brindar la asistencia social a la población tanto a nivel nacional, como estatal y municipal. Para mayor información de DIF véase el sitio oficial de dicha institución: <http://dif.sip.gob.mx/>

presente la problemática de no tener un conocimiento definido y una intervención establecida con las familias, teniendo incluidos y excluidos en las intervenciones.

En las políticas sociales dirigidas a la familia, así como en las medidas programáticas utilizadas, no se tiene un concepto explícito de esta; la ideología atribuida queda sobreentendida en su concepto. La familia es ubicada en las políticas sociales en México como una entidad a la que le corresponde tener la responsabilidad del bienestar de sus miembros³¹. De acuerdo con una revisión en las políticas sociales, la definición es presentada de forma implícita, se expone de manera general, describiendo las características, funciones y estructuras de la misma. A partir de esta revisión se resaltan las responsabilidades que tiene la familia con los miembros. En el Cuadro 10 se describe las características con base en la revisión de algunos documentos.

Cuadro 10. Revisión del concepto de familia. Características y funciones

Políticas Sociales	Funciones y características de la familia
<u>Nivel internacional</u>	
Convención de los derechos del niño.	La familia tiene un papel importante, ya que debe estar al cuidado y protección del niño. En caso de que el niño esté privado del medio familiar es el Estado quien tiene la obligación de la protección del menor. Los padres o tutores del menor, tienen tanto derechos, como responsabilidades y deberes con los menores.
<u>Nivel Nacional</u>	
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Se describe que todos los niños y niñas tienen derechos tales como: alimentación, salud, educación y sano pasatiempo para su desarrollo. No se tiene un concepto explícito de la familia.
Plan Nacional de Desarrollo (2007-2012).	La familia tiene la responsabilidad de cumplir con el papel central en cuanto a la formación y el desarrollo de las personas (PND, 2007:219).
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). <ul style="list-style-type: none"> Programa de Atención a Familias y Población Vulnerables de DIF. 	La familia, en el proceso de desarrollo humano, debe cumplir su papel central en la formación y realización de sus integrantes (Secretaría de Salud, 2011).

³¹ En el Programa de Atención a Familias y Población Vulnerable se describen las funciones de la familia, éstas tienen que ver con el papel que se le asigna como responsable del desarrollo de los miembros. Véase más información de las Reglas de Operación del Programa de Atención a Familias y Población Vulnerable en: Secretaría de Salud (2011). Acuerdo por el que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia da a conocer la modificación a las Reglas de Operación del Programa de Atención a Familias y Población Vulnerable 2012.

Ley para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.	El vivir en familia es representado como un espacio primordial de desarrollo. Son obligaciones de madres, padres y de todas las personas que tengan a su cuidado niñas, niños y adolescentes: Proporcionarles una vida digna, garantizarles la satisfacción de alimentación, así como el pleno y armónico desarrollo de su personalidad en el seno de la familia, la escuela y la sociedad.
<u>Nivel Estatal</u>	
Ley de prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León.	La familia es un conjunto de dos o más personas que vivan o hayan vivido juntas, con lazos de consanguinidad, de afinidad, civil o de confianza; donde se desarrollen las funciones de subsistencia, afecto, protección y socialización.
Código Civil del Estado de Nuevo León	No existe un concepto de familia.

Fuente: Elaboración propia con información de las políticas sociales mencionadas.

Para analizar el cuadro anterior, es necesario discutir un poco el papel del Estado y de las instituciones que participan para intervenir con las familias. Existe una ideología que subyace en las características de familia, no se refleja un concepto claro sobre lo que se refieren a las familias en los documentos oficiales del país, se resaltan únicamente las obligaciones y las funciones que deben tener los padres. Donzelot (2008) señala que el centro de lo social es la familia donde existe una serie de problemas, así como también fuera de ella están instituciones correctivas que intervienen junto con programas para trabajar como mecanismos en la intervención de la sociedad. También se resaltan agentes que intervienen con las familias, tales como los psicólogos y trabajadores sociales. Sobre todo cuando la familia no cumple con las funciones que le han sido asignadas por la sociedad.

Es importante resaltar que, en cuanto al concepto de familia, específicamente los documentos oficiales nacionales y estatales que se mencionaron en el cuadro anterior, muestran una diferencia significativa entre los conceptos de familia, ya que por un lado, en los documentos nacionales se destacan las obligaciones y responsabilidades de la familia; y por otro lado, en los documentos estatales, solamente se mencionan los lazos y funciones que debe de tener una familia. Es decir, existe una importante diferencia entre documentos nacionales y estatales en cuanto al concepto de familia. Esto significa que, no existe una clara definición de familia entre los distintos niveles, tanto nacional, como estatal.

En el discurso oficial el concepto refleja una serie de diferencias y características, ya que por una parte se reconoce a las familias, teniendo en cuenta que representan un conjunto de personas que viven juntas o que tienen algún tipo de parentesco; por otra parte, se resaltan atributos y características, donde éstas tienen un papel central en el desarrollo de las personas, y que los padres o tutores tienen las responsabilidades de cuidado y protección de los hijos. Así también, las relaciones familiares deben estar encaminadas de tal manera que exista armonía y una cooperación entre las personas.

Tanto en el PND 2007-2012, como en las reglas de operación del “Programa de Atención a Familias y Población Vulnerable”, se resalta el valor de la familia; éste tiene que ver con su papel central en el proceso del desarrollo humano. Las acciones impulsadas por el mencionado programa buscan consolidar los procesos de formación y de realización que se verifican en el interior de ella. En dicho programa se busca apoyarla para que cumpla con sus principales funciones de “formación educativa, de formación de valores y de cuidado de la salud, entre otras”. Es así como se implementan las “políticas de fortalecimiento familiar”, ya que buscan tener un efecto positivo en los miembros, especialmente en niños, niñas y jóvenes (Secretaría de Salud, 2011). En dicho programa el papel de la familia se resalta como aquel que tiene que ver con la función de formar el desarrollo humano y la realización de los miembros.

En el Sistema de Desarrollo Integral de la Familia se aborda a la familia de acuerdo con las necesidades que presenta, cuando la familia necesita: a) ser atendida en los servicios de asistencia social por problemas de salud o discapacidad, b) asistencia económica y c) asistencia jurídica³².

De acuerdo con lo revisado en la política de niñez, en la “Convención de los Derechos del Niño”, así como también en la “Ley para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes” (2010), y en la “Ley de prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León” (2010), se tiene una similitud en la descripción de la familia: es el espacio donde se debe alcanzar un crecimiento y bienestar. Entre las principales funciones está que la familia tiene la responsabilidad de proporcionar afecto y bienestar a los miembros. En el marco normativo se le describe con una serie de características y funciones que debe cumplir, ya que se refleja en los documentos como un medio donde se debe dar funciones de protección y asistencia.

En las políticas sociales, los servicios e intervenciones con familias están orientados para su fortalecimiento, mediante acciones que promuevan su desarrollo integral (Secretaría de Salud, 2011). Los programas y servicios destinados a intervenir con la familia, se apoyan mediante un equipo interdisciplinario, con terapeutas, trabajadores sociales, abogados y otros profesionales.

4.3. Familia y políticas sociales

Las familias siempre han sido consideradas como fundamentales en la sociedad (Ribeiro, 2009). Por ello es importante una política social enfocada a ellas, tomando en cuenta las

³² Entre los servicios que brinda el DIF se mencionan los siguientes: protección a la infancia, rehabilitación, centros de asistencia y asistencia jurídica y adopciones (DIF, s/f).

diferentes estructuras que existen, como también, reconociendo que la familia está en constante transformación (Ribeiro, 2009).

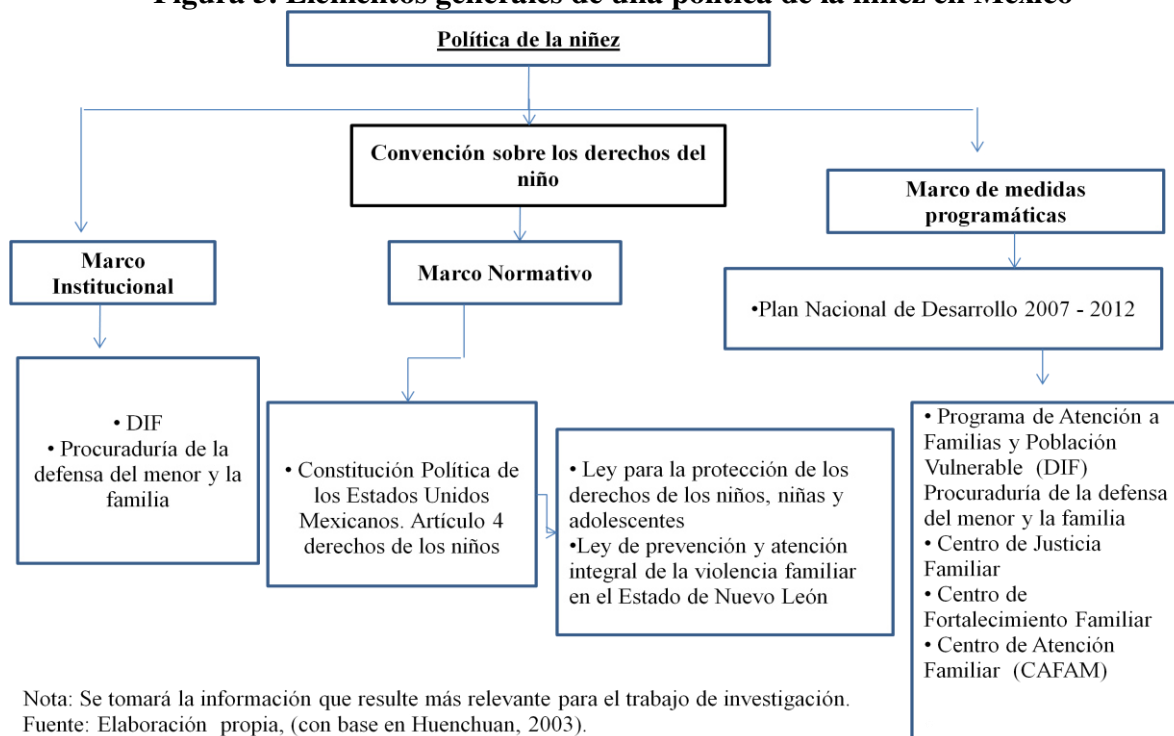
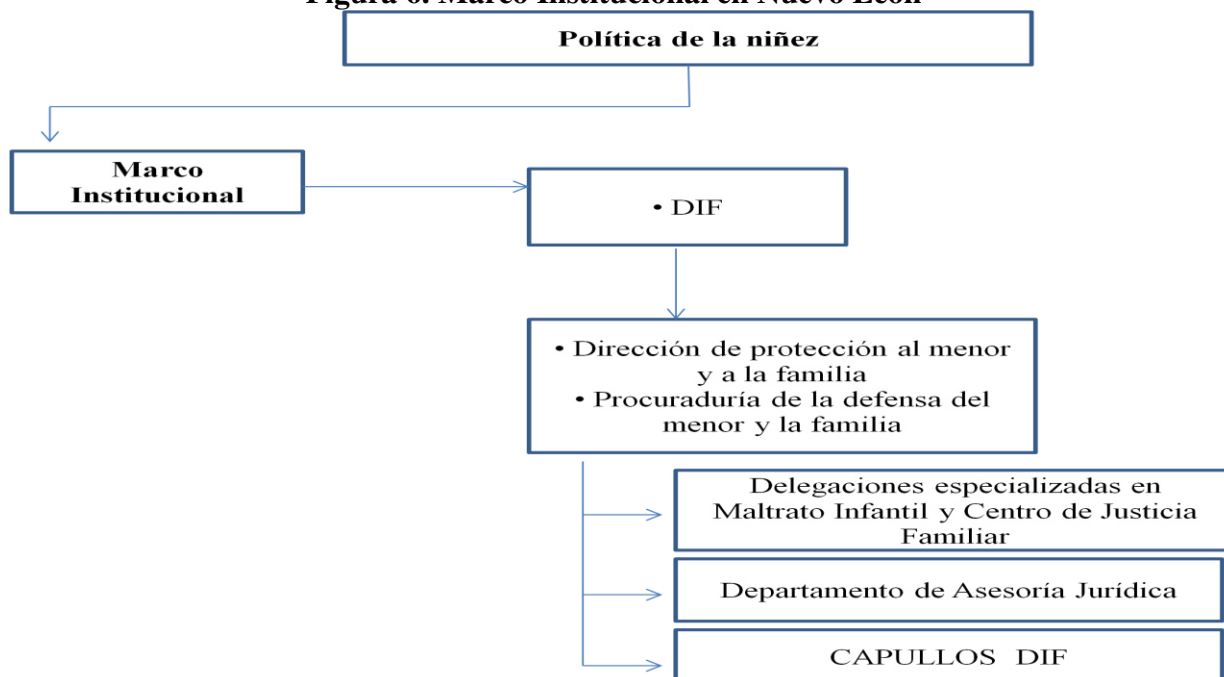
Es necesaria una política social enfocada a la familia, no sólo para comprender los conceptos de la misma, sino también donde se reconozcan las formas de acceso a los recursos que debe tener cada familia. Hace falta, en materia de políticas sociales, una ley específica de familia, que reconozca los distintos niveles para acceder a los beneficios que aporta el Estado.

La política familiar se refiere “al papel que desempeña el Estado en la vida familiar de los individuos y a los programas relativos al matrimonio, al divorcio, a la procreación, la filiación, la educación y el bienestar de los niños”, es decir, a lo vinculado con el bienestar de las familias (Ribeiro, 2009). Es decir, las políticas de la familia se refieren a las medidas o intervenciones por parte del Estado para intervenir con los modelos familiares existentes (Sunkel, 2007).

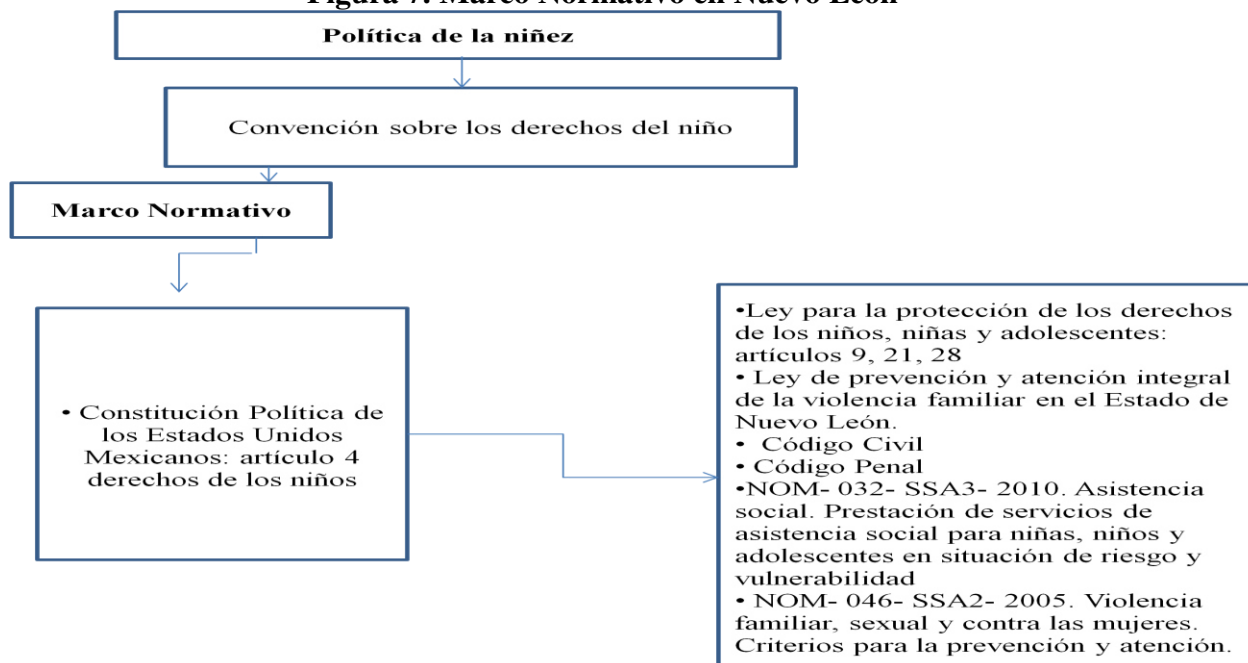
Los principios que toda política social de la familia debe de tener los describe Ribeiro (2009) en su libro “*Familia y política social*”, y toma en cuenta que toda política social de la familia debe reconocer la diversidad familiar, es decir, las distintas estructuras que existen, por ejemplo, las familias biparentales, monoparentales y reconstituidas.

Se toma en cuenta el esquema propuesto por Sandra Huenchuan (2003) para mencionar las principales esferas que participan dentro de una política³³. El esquema se compone de tres partes que abarcan una política de la niñez, estas partes se forman de tres marcos: institucional, normativo y de medidas programáticas (véanse las figuras 5, 6, 7 y 8).

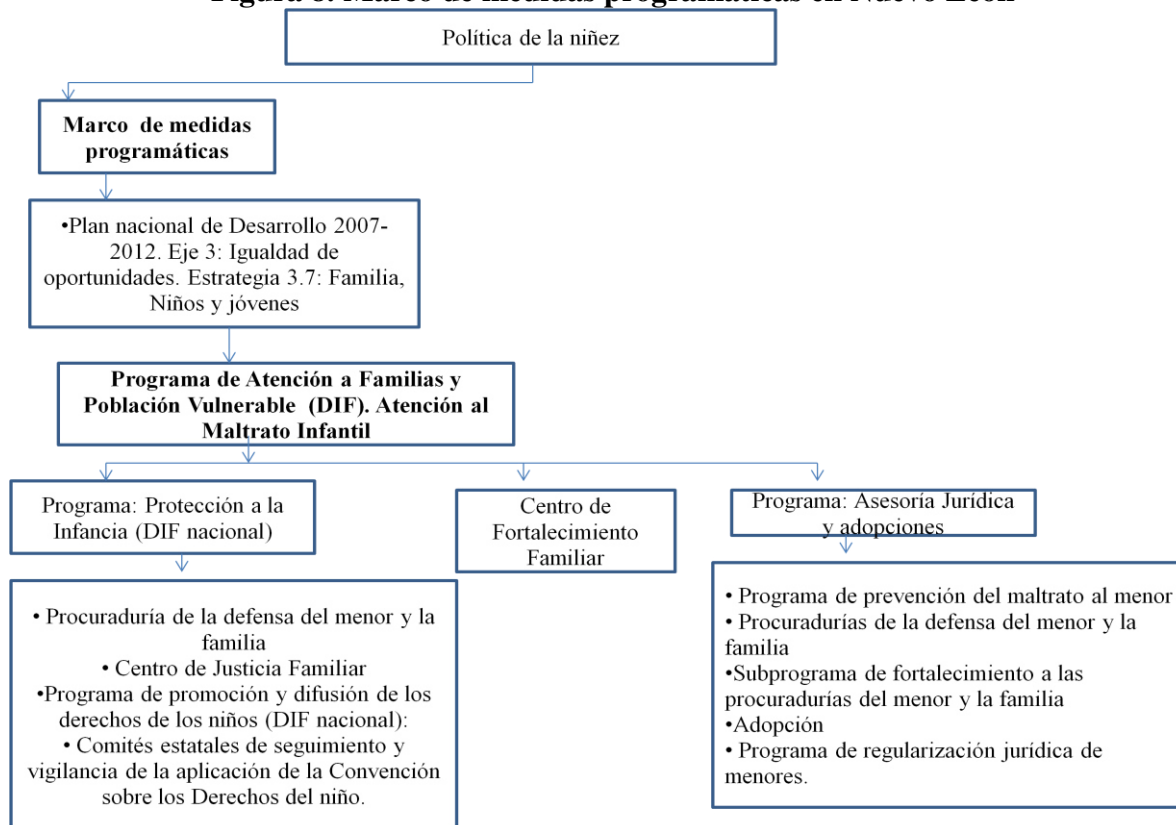
³³ En el caso de Huenchuan se refiere a una política de vejez.

Figura 5. Elementos generales de una política de la niñez en México**Figura 6. Marco Institucional en Nuevo León**

Fuente: Elaboración propia, (con base en Huenchuan, 2003).

Figura 7. Marco Normativo en Nuevo León³⁴

Fuente: Elaboración propia, (con base en Huenchuan, 2003).

Figura 8. Marco de medidas programáticas en Nuevo León

Fuente: Elaboración propia, (con base en Huenchuan, 2003).

³⁴ También atañe a México.

Dentro de las políticas sociales se encuentra un interés muy significativo en el que se busca resaltar los derechos que tienen los niños. El gobierno de México se ha comprometido mediante acuerdos, tanto internacionales como nacionales, para defender a los niños ante las situaciones de violencia infantil y la violencia doméstica.

De acuerdo con el esquema de Huenchuan (2003), se exponen aquí los distintos marcos que forman parte de una política. Los marcos presentados permiten comprender las instituciones, normas, planes y programas que brindan atención y apoyo a los niños y niñas; se muestran las instituciones DIF y sus delegaciones que trabajan en función de proteger a los niños y niñas. En el marco normativo se presentan las leyes y normas donde se describen los derechos de los niños y niñas. Los programas presentados dentro del esquema representan aquellos programas de violencia hacia los niños y se exponen los más relevantes y de interés para la presente investigación.

Dentro del marco de medidas programáticas se resalta el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 (PND), donde el tema de la niñez y la juventud aparecen dentro del Eje 3 de “Igualdad de oportunidades”, estrategia 3.7 “Familia, niños y jóvenes”, la cual indica la prioridad en la igualdad. Dentro de este apartado, se describe a la familia como aquella que tiene la responsabilidad de formar a las personas. Se hace evidente la afirmación: “la familia ha de cumplir cabalmente su papel central en la formación y la realización de las personas” (PND, 2007:219).

Cuatro son los derechos que en este Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 les son reconocidos a los niños y niñas: “el derecho a la supervivencia; al desarrollo pleno; a la protección contra influencias peligrosas, los malos tratos y la explotación; y a la plena participación en la vida familiar, cultural y social”. Se menciona dentro del plan que los niños son seres humanos y titulares de sus propios derechos; ellos tienen los mismos derechos en general que los adultos. Se reconoce a los niños como “vulnerables”, quienes deben tener derechos concretos para recibir una protección especial (PND, 2007: 220).

Dentro del marco institucional de una política de niñez se encuentra la institución DIF; las acciones que realiza están fundamentadas bajo cierto marco normativo; entre las medidas normativas se resaltan las siguientes:

- Convención sobre los derechos del niño.
- Constitución Política Mexicana.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley para la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- Aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas que ha propuesto la Secretaría de Salud.
- Ley para prevenir y eliminar la discriminación.
- Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad.
- En Nuevo León, la Ley de prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León.

Entre los objetivos generales con los que cuenta el DIF están los que buscan ofrecer servicios de asistencia social y familiar a toda aquella persona que se encuentra en riesgo o con alguna necesidad, fomentar un desarrollo para la integración de las familias, protección de niños, entre otros. Entre las funciones del DIF Nacional, se busca la atención integral a la familia. La atención a la familia se considera una atención de asistencia, donde el apoyo en servicios de alimentación se tiene entre sus principales objetivos. En DIF Nuevo León, se tiene como misión hacia la familia y la población vulnerable: ser una institución donde se promueva “asistencia social de manera profesional a favor de los grupos vulnerables o en riesgo y de sus familias, para contribuir a mejorar su calidad de vida” (DIF Nuevo León, s/f). La atención a la familia, dentro de esta política social es una atención que se encuentra estrechamente relacionada a la asistencia en servicios. Dentro de esta política social, la familia forma parte de los grupos vulnerables, entre ellos: los niños y los adultos mayores (DIF Nuevo León, s/f).

En cuanto a las medidas programáticas del DIF, entre sus programas en atención al bienestar infantil y a las familias con violencia, se identifican cuatro, que serán tomados como información relevante para el trabajo de investigación:

- 1) Programa de Atención a Familias y Población Vulnerable.
- 2) Programa protección a la infancia del DIF Nacional.
- 3) Centro de Orientación Familiar.
- 4) Programas de Asesoría Jurídica y adopciones.

La intervención con familias realizada en México y de acuerdo con su marco de medidas programáticas (los programas señalados anteriormente), se interviene para el desarrollo integral de las familias y la población identificada como vulnerable en el país; las personas sujeto de asistencia social y consideradas situación de riesgo están identificados como los más vulnerables las niñas, los niños, adolescentes y adultos mayores.

En cuanto a los programas de atención a la infancia, el DIF implementa un programa específico en atención a los derechos de los niños: el “Programa de promoción y difusión de los derechos de los niños”; así también existen “Comités Estatales de seguimiento y vigilancia de la aplicación de la Convención sobre los Derechos del niño”. La finalidad de dicho programa es crear una “Red Nacional de DIFusores de los Derechos de la Niñez”, donde se tenga una cultura de respeto hacia la población infantil, en busca de promover entre la sociedad el conocimiento y la aplicación de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Los niños, dentro de este programa, son considerados como aquella población que necesita tener conocimiento de sus propios derechos y ser dignos de respeto hacia los otros.

En los programas del DIF no se tiene un concepto explícito de la familia; el concepto de quienes componen a la familia no es reflejado entre los objetivos y programas de la institución. La definición de la familia queda preconcebida conforme se tiene la atención a las familias. El concepto de familia dentro de los programas de DIF se aproxima con la atención a los grupos vulnerables y a las necesidades complejas de los individuos (violencia, discapacidad, salud y pobreza).

En este marco de medidas programáticas de la niñez, DIF Nuevo León tiene el Centro de Orientación Familiar, que tiene como principal objetivo ofrecer un espacio gratuito para el apoyo y atención para aquellas familias que se encuentran en situación de crisis, riesgo o

vulnerabilidad. En este programa la familia requiere de atención cuando se presentan situaciones de baja autoestima, miedo, “ruptura familiar, deserción de algún miembro de la familia, adicciones, aislamiento, violencia familiar, y depresión” (DIF Nuevo León, s/f). En las familias vulnerables se ubican aquellas en situaciones de riesgo y crisis como lo son la violencia familiar y las adicciones. El DIF intenta, por medio de sus programas y proyectos, pasar de la familia de “crisis”, “vulnerable”, de “riesgo” y “disfuncional” hacia el otro extremo que es el de “bienestar”, “funcional”, con “desarrollo humano”.

Dentro del mismo marco institucional de la niñez, el DIF Nuevo León implementa programas de asesoría jurídica y adopciones, donde busca ofrecer una familia a los menores que se encuentran en situación de orfandad, quienes están bajo custodia de DIF Nuevo León. En este programa “las acciones están encaminadas a la integración de los menores (sujetos legalmente a ser adoptados) con unos padres que puedan brindarles un desarrollo emocional adecuado” (DIF Nuevo León, s/f).

En el marco institucional, existe en el DIF Nuevo León la “Dirección de protección al menor y a la familia”. En ella se realizan intervenciones con los menores, por medio del “Departamento de trabajo social”, que realiza “evaluaciones sociales en todos los casos de maltrato infantil reportados a esta procuraduría de la defensa del menor y la familia, con el fin de brindarles protección y asistencia en los casos necesarios”. Las evaluaciones hechas por las trabajadoras sociales van en función de: realizar visitas domiciliarias, institucionales, entrevistas a domicilio, entrevistas a maestros, entre otros (Dirección de protección al menor y a la familia, s/f).

Asimismo, en lo institucional, se encuentra la Procuraduría de la defensa del menor y la familia; su principal objetivo es la prestación de servicios de asistencia jurídica, así como de orientación social, a menores, ancianos y a la familia en general. Ésta tiene entre sus funciones brindar atención y asistencia los menores maltratados y/o abandonados a causa de la violencia familiar, canalizar casos de los menores maltratados a instituciones, ya sean públicas o privadas para brindarles asistencia y protección. Por medio de la institución “Capullos” se busca brindar la protección de las niñas (os) maltratados víctimas de violencia familiar.

Dentro del marco normativo de una política de la niñez, se tiene la Convención sobre los derechos del niño, la cual fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de Noviembre de 1989, y consta de 54 artículos. Dicha convención reconoce que los niños deben crecer en el seno de la familia en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. El artículo 3 señala que el niño debe tener lo necesario para su bienestar, protección y cuidado por sus padres, tutores u otras personas responsables de él. En su artículo 19 menciona que los niños deben ser protegidos de todo abuso físico, mental, descuido, malos tratos, explotación, entre otros.

En la mencionada convención, se tiene la definición explícita de familia: “grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencia necesarios para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad” (Convención sobre los derechos del niño, s/f). La familia, dentro de la convención, se define como natural para el desarrollo de los miembros, es la responsable de dar asistencia a los miembros, especialmente a los

niños. Al hablar de la familia, ella se inserta directamente en las relaciones sociales, se ve afectada por el sistema de responsabilidades, obligaciones, honores, favores y desfavores que mueven las relaciones sociales (Donzelot, 2008).

Así también, en dicho marco normativo se cuenta con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que dentro de su Artículo 4 describe que todos los niños y niñas tienen el derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano pasatiempo para su desarrollo. En la constitución no se tiene una definición explícita de familia.

En lo que se refiere a la normatividad, se cuenta con leyes para los niños, así como para la prevención y atención a la violencia. La Ley de niñas, niños y adolescentes, en su Artículo 9, describe que los niños deben contar con el respeto de todas las personas, incluyendo a sus padres, para tener un buen desarrollo. Asimismo, en su Artículo 21, refiere que los niños son protegidos contra todo tipo de abandono, abuso emocional, físico y sexual. El Artículo 28 señala que los niños tienen derecho a la salud; las autoridades federales, estatales como municipales deben establecer las medidas necesarias para atender de manera especial a los niños y adolescentes víctimas de violencia familiar. En el Artículo 3, se resaltan los principales ejes rectores de la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, entre ellos, se define la vida en familia, como “espacio primordial de desarrollo”. La familia es definida como aquella responsable de garantizar el desarrollo en los miembros.

Dentro del marco normativo, en Nuevo León se cuenta con la Ley de Prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León (2010), donde se define a la familia de la siguiente forma: “Conjunto de dos o más personas que vivan o hayan vivido juntas, con lazos de consanguinidad, de afinidad, civil o de confianza; donde se desarrollen las funciones de subsistencia, afecto, protección y socialización” (Ley de Prevención y Atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León, 2010). El concepto de familia se ubica en dos partes: por un lado, la familia es definida de acuerdo al parentesco que se tiene; por otro, para ser considerada familia se debe tener dentro de su dinámica un lazo de afecto. La definición de la familia es considerada de una forma tradicional, cuando se tiene una cierta “funcionalidad” de afecto y respeto.

En los documentos oficiales se tienen distintas características de la familia y no se reconoce la diversidad de familias que existen y sobre las formas en que se guía la intervención. El problema de la falta de este concepto tiene que ver básicamente con que existen excluidos en las intervenciones, en que no se reconoce en los programas sociales los tipos de familias que han surgido a través de la modernidad. La forma en que ha sido concebida a la familia se encuentran en los documentos oficiales de manera excluyente y tradicional, resaltando a la familia nuclear, conformada por padre, madre e hijos; y no tomando en cuenta otras familias, como por ejemplo las familias monoparentales; cabe señalar que estas concepciones tradicionales en documentos oficiales tienen una articulación en el concepto de familia por parte de los trabajadores sociales que hacen intervención con familias.

En cuanto al discurso oficial de las políticas sociales, la noción de familia muestra una serie de diferencias y características, ya que por una parte, se reconoce a las familias teniendo en cuenta que representan un conjunto de personas que viven juntas o que tienen algún tipo de

parentesco; por otra parte, se resaltan atributos y funciones, donde estas tienen un papel central en el desarrollo de las personas, y que los padres o tutores tienen las responsabilidades de cuidado y protección de los hijos. Así también, se destaca que las relaciones familiares deben estar encaminadas de tal manera que exista armonía y una cooperación entre las personas.

La familia se ha tomado en cuenta como elemento fundamental en la sociedad y tiene un derecho que es la protección del Estado. Sin embargo, el concepto de la familia en los documentos oficiales del Estado se desconoce, ya que no se plasma la definición en algunos documentos tales como: a nivel nacional en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y a nivel estatal en el Código Civil del Estado de Nuevo León, por mencionar algunos ejemplos.

El concepto de familia en los documentos oficiales, tanto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como en las leyes nacionales y estatales del país representa un reto para el gobierno del país. Por una parte, entre los desafíos que tiene el gobierno en cuanto al tema de familia, es la falta de un concepto de ésta y, por otra parte, reconocer la evolución que han tenido las familias y que han provocado distintos cambios en las estructuras familiares.

En el marco nacional, dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se muestra en el artículo 4 que la ley “protegerá la organización y el desarrollo de la familia”. Dentro de la constitución, la familia forma parte de las responsabilidades del Estado, se reconoce la responsabilidad en cuanto a la protección política, económica, jurídica y social de la familia. Sin embargo, la responsabilidad por parte del Estado también tiene que ver con un concepto claro de lo que se refiere “la familia” en los documentos oficiales. La conceptualización de familia representa en esta investigación una problemática, ya que el desconocimiento del concepto limita las intervenciones en las políticas públicas en materia familiar.

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se refleja que la ley tiene el compromiso para el desarrollo de la familia, es por ello que en los documentos oficiales del país representa también un compromiso el reconocimiento de la familia y las distintas estructuras y funciones que representa.

En el marco estatal, el Código Civil del Estado de Nuevo León no describe con precisión el concepto de familia, ni la perspectiva familiar que se está utilizando en dicho documento. Se describe el significado de violencia familiar; sin embargo, en el documento no se puntualiza anteriormente la noción de familia; el concepto de violencia familiar se describe en el artículo 323 Bis como:

Por violencia familiar se considera la conducta o el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica o sexual, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo agresor o agresora tenga o haya tenido con la persona agredida relación de matrimonio o concubinato; de parentesco por consanguinidad en línea recta, ascendiente o descendiente sin limitación de grado; pariente colateral consanguíneo o afín hasta el cuarto grado, adoptante o adoptado (Código civil de Nuevo León).

Todo parece indicar que, en algunos documentos oficiales analizados en esta investigación muestran en sus definiciones un desconocimiento del lo que es específicamente la familia. Es altamente preocupante, ya que es necesario resaltar que en la actualidad sería necesario integrar en los mismos documentos o en una política familiar los distintos tipos de familia que existen en la actualidad, es decir, incorporar la diversidad de familias que existen en el país, evitando incorporar únicamente un concepto natural y tradicional formado por padre, madre e hijos.

La conceptualización de familia en los documentos oficiales aquí analizados tienen como principal problema el siguiente: en la mayoría de los documentos oficiales que sobresalen en esta investigación no se encuentra una concepción clara de lo que representa la familia; existen solamente distintas características y funciones que la intentan definir. La familia es concebida —en alguno de los documentos— como un espacio primordial de desarrollo donde su papel central es de formación y realización de sus integrantes, es decir, la familia se entiende a través de sus funciones sin mencionar específicamente los distintos tipos de familia, sus miembros, su parentesco y sus relaciones.

La mayoría de los documentos resaltan a la familia sin tomar en cuenta sus cambios, la evolución que ha tenido actualmente y los distintos tipos de familias que existen en el país (por ejemplo, los hogares encabezados por mujeres solteras con hijos, los hogares con padres homosexuales, entre otros). Asimismo, documentos como la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el Código Civil del Estado de Nuevo León, son un claro ejemplo de que el concepto de familia no se encuentra presente en sus artículos.

En cuanto a las políticas sociales dirigidas a la familia en México, en la actualidad no se reconoce la gran diversidad de familias que existen en el país. La tarea de definirla representa una problemática, ya que excluye a los distintos tipos de familias que existen en estos tiempos de modernidad. Asimismo, el foco de atención de esta problemática no solamente es el desconocimiento del concepto de familia, sino que también es el efecto que tiene éste en las intervenciones que se realizan en la práctica.

En el cuadro 11 se especifican los elementos que están presentes y ausentes en el concepto oficial de familia en documentos de políticas sociales en el país.

Cuadro 11. Elementos presentes y ausentes en el concepto oficial de familia

Elementos presentes en el concepto de familia	Elementos ausentes en los documentos oficiales sobre el concepto de familia
Se considera a la familia como un medio natural en la sociedad.	La familia es identificada como natural en la sociedad, y no como una construcción que se da en las sociedades. Es decir, las familias actualmente han cambiado y deben considerarse otros tipos de estructuras familiares, por ejemplo, familias homosexuales o aquellas que han recurrido a la adopción o técnicas de reproducción

	asistida.
Se refleja un concepto donde se incluyen los lazos y vínculos de parentesco que existen entre los miembros de una familia.	Falta de reconocimiento de las distintas estructuras familiares. Se explica de manera general los lazos que tiene un tipo de familia tradicional.
Se resaltan las funciones, obligaciones y responsabilidades que deben tener los padres en cuanto al cuidado, protección y asistencia a miembros.	Falta identificar todos los miembros que forman parte de las familias. Para esto, es necesario dejar en claro desde los marcos normativos e institucionales las distintas estructuras que existen actualmente.

Además, cada día se hace más evidente que existen distintos tipos de familia en el país. En México, la estructura de familia es muy diversa y es necesario resaltar que existen otros tipos, como por ejemplo los hogares encabezados por mujeres solas y con hijos. Hoy en día tenemos otros tipos de hogares que se alejan de la familia tradicional constituida por padre, madre e hijos. Ribeiro (2009: 93) dice que es evidente, por ejemplo, “la presencia de matrimonios de homosexuales”, que para el autor no son un tipo de familia que se reconoce en la actualidad, sin embargo, “son una realidad patente que no podemos dejar de considerar”. Es decir, actualmente, en materia de políticas sociales, específicamente en los documentos oficiales del país, se requiere una mayor importancia sobre la noción de familia, tomando en cuenta los distintos tipos de estructuras y no únicamente las funciones u obligaciones que los miembros deben de tener.

4.4. Análisis sobre la intervención profesional del trabajador social con familias que viven maltrato infantil

En el cuadro 12 se describen los datos de identificación de los participantes en el grupo de discusión con trabajadores sociales. Los datos son el nombre de la participante, así como la edad, departamento o programa en el que trabaja y la antigüedad en años que la participante ha laborado en la institución y como trabajadora social. Cabe mencionar que, por cuestiones éticas y para cuidar el anonimato de las participantes los nombres que aquí se especifican son seudónimos. Los informantes que participaron en el grupo de discusión son profesionistas que tienen una licenciatura en trabajo social y trabajan en instituciones públicas del Estado.

Cuadro 12. Datos de identificación de los participantes en el grupo de discusión

Nombre de la trabajadora Social	Edad	Educación	Años trabajando como trabajadora social	Años trabajando en la institución
Cecilia	38	Licenciada en Trabajo Social.	14 años	13 años
Victoria	31	Licenciada en Trabajo Social.	7 años	5 años
Ana	48	Licenciada en Trabajo Social.	27 años	27 años
	28	Licenciada en	7 años	3 años

Leonor		Trabajo Social.		
Diana	25	Licenciada en Trabajo Social.	3 años	3 años
Mireya	31	Licenciada en Trabajo Social.	9 años	8 años
Nallely	33	Licenciada en Trabajo Social.	13 años	9 años
Karina	35	Licenciada en Trabajo Social.	13 años	12 años

Fuente: Elaboración propia.

En la investigación se realizaron siete entrevistas a trabajadores sociales que atienden a familias con maltrato infantil en el sistema de bienestar infantil en México. Las participantes entrevistadas fueron de sexo femenino ya que fueron las únicas disponibles para responder a entrevistas en la institución de bienestar infantil. Todas las trabajadoras sociales que se entrevistaron contaban con una formación de licenciadas en trabajo social y su departamento y área de atención era específicamente con atención a familias con maltrato infantil. En el cuadro 13 se describen los datos de identificación de las participantes entrevistadas:

Cuadro 13. Datos de identificación de las participantes en las entrevistas individuales

Participante	Edad	Formación	Antigüedad	Área de atención
Karla	33 años	Licenciada en Trabajo Social.	7 años	Trabajo social, atención a niños internados en una casa hogar
Miriam	31 años	Licenciada en Trabajo Social.	8 años	Trabajo social, atención a niños internados en una casa hogar.
Yadira	41 años	Licenciada en Trabajo Social.	2 años	Trabajo social, atención a niños internados en una casa hogar.
Mayela	34 años	Licenciada en Trabajo Social.	11 años	Trabajo social, atención a niños internados en una casa hogar.
Sandra	32 años	Licenciada en Trabajo social.	7 años	Trabajo social, atención a niños y familias externas a la institución.
Olga	37 años	Licenciada en Trabajo social.	12 años	Trabajo social, atención en un centro de justicia familiar: específicamente intervención de abuso sexual.
María	43 años	Licenciada en Trabajo social.	9 años	Trabajo social, atención en un centro de justicia familiar:

				específicamente intervención de abuso sexual.
--	--	--	--	---

4.5. Fase del diagnóstico con familias que viven maltrato infantil

Las familias que son atendidas desde los servicios sociales presentan un conjunto de problemáticas que son identificadas por los trabajadores sociales. En cuanto a la intervención que el profesional realiza se debe realizar un diagnóstico previo a la familia que sufre violencia. Entre las acciones que realizan los profesionales son las de identificar el conjunto de problemáticas que muestran las familias; al acudir a la institución, es decir, se elabora el diagnóstico de la problemática familiar, esto tiene que ver básicamente que los profesionales identifican las características disfuncionales que presentan las familias.

La forma en que es calificada a la familia disfuncional tiene que ver con un concepto vinculado a la familia inestable, carente de valores, aquella que tiene problemáticas vinculadas a la violencia, a la falta del cuidado de los hijos y a la inestabilidad familiar. Las familias disfuncionales son aquellas que por lo general los padres están poco disponibles para atender a sus hijos y las problemáticas que presentan están vinculadas al maltrato infantil.

En la fase inicial de toda intervención con familias, el trabajador social hace su investigación incorporando las problemáticas que manifiestan los menores víctimas de maltrato y la familia nuclear. En toda intervención, como se ha mencionado anteriormente, se requiere hacer un plan de vida para el menor maltratado, éste se realiza de acuerdo a lo que se establece de acuerdo a los programas institucionales, es decir, el plan de vida es construido en base a una investigación del trabajo de campo sobre las familias de los menores maltratados, los trabajadores sociales, junto con un equipo multidisciplinario, conformado por psicólogos y abogados quienes realizan los diagnósticos necesarios para realizar dicho plan. Esto se hace con el fin de mantener un orden familiar y público.

Asimismo, en la fase de diagnóstico que se realiza, el profesional se encarga de identificar un tipo de familia ideal para los menores maltratados. Esta es principalmente la familia nuclear, ya que se espera que el menor sea reintegrado a un espacio donde exista la figura del padre, madre e hijos. Esto corresponde a un concepto tradicional de familia, que tanto las instituciones del sistema de bienestar infantil, como los profesionales de trabajo social han incorporado en sus objetivos profesionales e institucionales.

4.5.1. Noción de familia en base a su estructura

En esta investigación el tema principal tiene que ver con el concepto de familia y con la intervención de los trabajadores sociales, por ello fue importante incorporar como categoría de análisis el concepto de la familia de las trabajadoras sociales. La discusión inició con la pregunta de quién forma parte de la familia de la trabajadora social.

La definición de familia de las trabajadoras sociales fue muy diversa ya que tienen diferencias de edades. Algunas trabajadoras sociales tomaron en cuenta a la familia nuclear, a los padres,

hijos, a los esposos y hermanos; otras consideraron a la familia extensa, y algunas manifestaron a la familia con jefatura femenina.

(Ana) Bueno yo tengo tres hijos. Dos universitarios, el mayor estudia economía está en cuarto semestre y la que le sigue está en segundo semestre en la prepa [preparatoria] y un niño de seis años. Y ellos son mi familia más cercana.

(Cecilia) Mi familia más cercana es mi papa, y mis dos hermanas. Yo no tengo hijos.

(Victoria) Mi familia es mi mamá, mi esposo y mi niño de tres años que apenas va entrar al kínder.

(Leonor) Son mis papas y mi hermano, con los que vivo.

(Diana) Si igual, con quien vivo es mi madre y mis dos hermanos.

(Mireya) Yo con mis dos hijos, uno de primaria de siete años y otro chiquito de año y medio”.

Las opiniones que reflejaron las participantes tienen que ver con la composición familiar. Desde estas narrativas puede entenderse que la familia puede tener distintos significados y puede entenderse como una familia nuclear o la familia monoparental con jefatura femenina, aquella donde la mujer es la cabeza de la familia.

El significado y el concepto de la familia desde las participantes fueron temas clave en la recolección de los datos. Sobre estos las participantes comentaron que la familia se refiere a un conjunto o un grupo familiar dentro de una casa o un hogar, se resaltaron diversas estructuras de las familias y la forma en que son entendidas en las instituciones del Estado.

Las trabajadoras sociales mostraron en las entrevistas respuestas similares, ya que una de las características que define a la familia es que es un conjunto de personas con los lazos consanguíneos. Así como también, se mencionó que en toda familia existe un conjunto de valores, costumbres, donde existe (o debe de existir idealmente) una relación afectiva.

La familia se caracterizó para algunas trabajadoras sociales como un grupo o conjunto de miembros que tienen en común un lazo que lo une, donde existe unión, comunicación entre ellos, así como también donde existe el establecimiento de valores, tradiciones, costumbres y una relación de afecto. Se resaltó la importancia de los valores en la familia, es decir, del respeto y lo significativo que estos son dentro de la familia. En el cuadro 14 se especifica la forma en que se conceptualiza a la familia desde los discursos de los participantes:

Cuadro 14. Tipos de familias desde las narrativas de los participantes

Tipo de familia	Narrativa del trabajador social
Nuclear	<i>(Olga)</i> [...] son los miembros que conforman el grupo familiar dentro de un hogar, padre, madre e hijos, ese sería el concepto.
Extensa	<i>(Yadira)</i> [...] pues es la integración de lazos consanguíneos verdad donde existe una mamá, un papá, hijos, hermanos, papás o sea abuelos verdad, ese es mi

		<p>concepto de familia.</p> <p><i>(Miriam)</i> serían los padres y serían pues los hijos, pero también el concepto de familia no nadamas pueden ser ambos padres, puede ser una madre y sus hijos, pueden ser en este caso abuelos y nietos, entonces yo creo que el concepto de familia es demasiado amplio, dependiendo también de la situación, de qué tipo de familia estamos hablando: familia extensa, familia nuclear, familia.... cómo se llama... bueno hay varios tipos de familia. Sería la que nosotros más trabajamos es la nuclear y la extensa, eso es lo que más nos basamos.</p> <p><i>(María)</i> el padre, la madre, los hijos, dependiendo si es la familia nuclear verdad y extensa pues ya que hay muchos tipos de familia[...].</p>
Compuesta		<p><i>(Mayela)</i> Para mí es familia, pues es la integración de lo que es los miembros de la familia, lo que es papá, mamá e hijos, lo que es una familia nuclear pudiéramos llamarlo. Aquí se manejan varios conceptos de familia, por ejemplo trabajamos con familias nucleares, se trabaja con familia extensa, lo que es cuando ya involucras a los abuelos, a los tíos, a los primos, familia extensa, familia compuesta cuando interviene un miembro más, por ejemplo un padrastro o una madrastra, ese tipos de conceptos de familias se maneja aquí.</p>
Resaltando sus funciones y obligaciones	sus y	<p><i>(Sandra)</i> Pues familia para mí es integración, que son de diferente tipo de familia, que se obtengan buenos valores dentro de la familia, respeto más que nada, la educación, los valores que forjan en cada uno de los integrantes, para mí esa es la familia.</p> <p><i>(Miriam)</i> familia...bueno pues yo creo que es la base de la sociedad, la familia es un conjunto de miembros, de personas las cuales los padres tienen la obligación de proporcionar las necesidades básicas a sus menores hijos verdad y en donde la funcionalidad más que nada es la protección y cuidado del resto de los miembros.</p>
Sobre relaciones parentesco	sus de	<p><i>(Karla)</i> Pues es un conjunto de personas que tienen lazos sanguíneos... [...] o sea, padres, hijos, que conviven [...] pues sí, son un conjunto de personas que se ayudan entre sí, van... bueno donde te inculcan valores, costumbres, hay relación afectiva.</p>
Espacio compartido en la familia		<p><i>(María)</i> [...] es un conjunto de personas que conviven entre sí en una unidad habitacional y que tienen intereses comunes y a la vez diferentes, comunes por el hecho de que conviven entre familia, tienen la misma perspectiva dentro de la casa pero diferentes por el hecho de que cada quien tiene su forma de pensar, cada quien tiene su estilo de vida y sus proyectos de vida también muy diferentes.</p>

Para algunas trabajadoras sociales el concepto de familia va más allá de un conjunto de personas, tiene que ver con un papel significativo en la sociedad, donde la responsabilidad de los padres de familia es el cuidado y protección de los menores de edad. Entre los discursos se destacó que la familia con características funcionales debe mostrar una protección a todos los otros miembros de la familia, ellas lo mencionan de esa manera.

La noción de familia es diversa, ya que se toman en cuenta otros tipos de familias y no solamente a la familia nuclear, es decir, la que está conformada por padres e hijos. Entre las narrativas en cuanto al concepto de familia se resaltaron otros tipos de familias, se destacó a la familia extensa, conformada de abuelos y tíos; la familia compuesta que es cuando se une un miembro más a la familia, por ejemplo a familias con una madrastra o padrastro y la familia conformada por una madre y sus hijos, es decir, la familia monoparental con jefatura femenina.

Se destacaron las características de las familias, donde existe una serie de intereses en común entre sus miembros, por su convivencia diaria y perspectivas dentro del hogar, sin embargo, no todos los intereses son en común, ya que existen diferentes formas de pensar en cada uno de los miembros, con proyectos y estilos de vida diferentes.

En el análisis del concepto de familia, se resaltaron diferentes características y funciones de la familia. El concepto de familia para trabajadores sociales puede resumirse de la siguiente forma:

- La familia es un conjunto de personas o miembros con lazos consanguíneos conformado por madre, padre, hijos, abuelos, tíos y primos.
- Las estructuras o tipos de familias pueden ser las siguientes: familia nuclear, extensa, monoparental con jefatura femenina y compuesta (por padrastro o madrastra).
- Las relaciones familiares tienen que ver que en la familia existen valores, costumbres, tradiciones; y relaciones funciones y disfuncionales.
- Las familias comparten en su convivencia distintas perspectivas, los miembros están unidos, tienen integración y comunicación entre ellos.
- En la familia, la responsabilidad de los padres es: la obligación de proporcionar cuidado y protección a los miembros, así también, tienen el compromiso de proveer las necesidades básicas de los menores de edad. Entre los discursos se resalta que estas formas de concebir a la familia tienen que ver con conceptos ideales de familia que las trabajadoras sociales consideran importantes.

4.5.2. Las formas de maltrato infantil

Las formas de maltrato infantil se resaltaron en los discursos de las participantes. Ellas comentaron sobre el maltrato infantil y sus diferentes formas. Las trabajadoras sociales Karla, Miriam y Sandra resaltaron que el maltrato infantil puede ser de las siguientes formas: físico, psicológico, de negligencia, riesgo, explotación y el abandono. Así también pudiéramos agregar otra forma de maltrato que es atendida en las instituciones, que es el del abuso sexual con menores. Estas formas de maltrato corresponden a los que son reconocidos en las instituciones de bienestar infantil. Ellas comentaron lo siguiente:

(Karla) El maltrato puede ser de diferentes formas, puede ser físico y dentro de esas formas de maltrato, no solamente son los golpes verdad, también es el maltrato psicológico, la negligencia, el riesgo que expongan a los niños en situaciones de riesgo, hay niños que llegan aquí porque los papas los traen pidiendo [dinero] en la calle, o porque los dejan solos, o sea vez cosas que dices que estamos en un país....bueno.... en desarrollo y vez cosas que ya no se deberían de ver, o sea casas en extrema pobreza, sucio [...].

(Miriam) Los principales problemas... nosotros atendemos lo que es maltrato infantil, derivado de padres o familiares de éstos. Los tipos de maltrato infantil que nosotros atendemos es: maltrato físico, maltrato psicológico, maltrato por negligencia, maltrato por explotación, maltrato por abandono ya sea parcial o total, maltrato por explotación, maltrato por negligencia y [...] maltrato por riesgo.

(Sandra) pues más que nada estamos enfocados a lo que es el maltrato, hay muchos tipos de maltrato, comúnmente la gente cree que maltrato nadamas es los golpes, que sea físico o el psicológico, pero realmente engloba todo todo lo que es maltrato que es el abandono, el riesgo, la negligencia, entre otros.

Las formas de atención a familias tienen que ver con la identificación de los problemas de violencia familiar y la forma en que se manifiestan en los menores de edad. En la institución son considerados tipos de maltrato: físico, psicológico, de riesgo, abandono y negligencia. El maltrato de riesgo es considerado en la institución del sistema de protección infantil como aquel donde los padres descuidan a los hijos, tienen adicción al alcohol o a las drogas dentro del domicilio, aquellas que están vinculados a la delincuencia organizada, entre otros.

El maltrato de negligencia se asocia con los descuidos de la identidad de los hijos, por ejemplo, en los casos donde los padres no registran a sus hijos o cuando no tienen las condiciones necesarias para el hijo viva en un ambiente limpio y seguro.

4.5.3. La noción de familia en las políticas de bienestar infantil

En cuanto a la pregunta sobre la definición de familia en las políticas de bienestar infantil fue complicado que las trabajadoras contestaran ya que no tienen una definición clara de lo que se refiere familia en las políticas de bienestar infantil. En algunas ocasiones las trabajadoras sociales no expresaban una definición de familia, sino que explicaban las características y funciones que debe de tener una familia.

Para Olga y Yadira la definición de familia en las políticas de bienestar infantil se refiere a la familia nuclear, de madre, padre e hijos que habitan en un hogar:

(Olga) Yo creo que sería ese el conjunto de los miembros, papá, mamá y los hijos o que habitan en una casa, yo creo que ese sería la definición.

(Yadira) Pues la familia tendría que ser una..., te digo una pues una formación de padre, madre e hijos verdad y que todos trabajaran a la par y que no tuvieran ningún problema, o sea... que se les brindara a los hijos todo lo que ellos requieren en cuanto a educación, vivienda, que se le brindara todo lo que necesita alimentación, etcétera" [...] lo que queremos ver es que los padres cumplan con cada quien con su rol y que se les brinden a los niños lo que ellos requieran verdad, porque muchas de las veces ni siquiera un

nombre les tienen, entonces que estén registrados, que cumplan con todos los esquemas de vacunación, te digo nosotros como padres tenemos esa obligación.

La trabajadora social Miriam describió las funciones básicas que debe de cumplir toda familia, ella es considerada como “la base de la sociedad”:

(Miriam) O sea, que debería de ser, según ellos. O sea, muy bonito que se vea, bueno yo siento que a nivel político la familia base de la sociedad, la cual debe de [proporcionar] tener todas las necesidades básicas, bienestar social, bienestar económico, bienestar educativo, bienestar de vivienda, y todo muy bonito no, que no carezca de nada, libre de violencia, libre de adicción, libre de problemas económicos, libre de problemática social, entonces esa yo creo que es la familia ideal de la política pero pues realmente [...].

Para Yadira y Miriam el concepto de familia para el sistema de bienestar infantil tiene que ver con que ella tiene las funciones de proteger, cuidar y de proporcionar bienestar en distintos aspectos: en lo social, en lo educativo y en el ambiente familiar.

Para Karla la familia para las políticas de bienestar infantil ha cambiado ya que se reconoce el papel significativo que ha tenido la mujer en el ingreso al mercado laboral, esto ha tenido como consecuencia grandes transformaciones en la forma en que se ha concebido a las familias. Karla lo expresó de esta forma:

(Karla) [...] conjunto de personas que tienen intereses en común, [...] antes era de que la mujer en la casa y el papá proveer a la familia, y ahora han cambiado más los papeles entonces ahora los dos son proveedores [...] lo ideal, o sea lo que sería papá y mamá pero también puede funcionar con una mamá o con un papá.

Para Mayela, Sandra y María el sistema de bienestar infantil tiene como propósito integrar a las familias, ellas pueden ser la familia nuclear, extensa o monoparental; explicaron que el principal objetivo del sistema es la unión y el fortalecimiento de las familias:

(Mayela) [...] pues yo digo que la integración de los miembros alomejor partimos de ahí, lo que es una familia, pues es... dos miembros de la familia lo que es mamá, papá e hijos. Por ejemplo, aquí DIF Nuevo León, es Sistema Integral de la Familia, la finalidad por ejemplo de DIF es integrar a los niños a sus familias, se llama la integración familiar, integración de desarrollo familiar, o sea los vas a integrar, o sea si la problemática social digamos los trajo aquí, llegaron los niños aquí, la finalidad de DIF Nuevo León es reintegrar a estos niños con la familia, llámese papá, mamá, si hay problemas ahí, problemas sociales, problemas económicos, de alcoholismo, equis problemas que haya, que realmente desintegre a esta familia, [...] pues si ya ves esa negativa ahí, pues la problemática va seguir ahí verdad, va seguir existiendo ahí en esa familia, tratas de buscarle a la familia extensa verdad, buscas algún tío, algún abuelo, alguien que pudiera en su momento cuidar de estos niños, y ahí es donde tú los vas a integrar digamos con su familia, llámense nuclear o extensa.

(Sandra) Pues [para] la política más que nada es el bienestar, la integración de los niños, es el principal objetivo el bienestar, la integración familiar.

(María) bueno lo que nosotros vemos aquí es lo que es familia tiene que ser es la unión, la unión y el fortalecimiento de las familias, que es lo que estamos trabajando para

mejorar lo que es el fortalecimiento familiar, hay varios programas que están encausando últimamente para poder llevar a cabo eso.

Para las participantes la política de bienestar infantil tiene como definición las siguientes características y funciones de familias: la familia es un conjunto de personas que tienen intereses en común, ella es la base de la sociedad, puede ser de distintos tipos, nuclear, extensa o monoparental. Ella tiene distintas funciones, por ejemplo, proporcionar bienestar, cuidado y protección a los miembros y debe satisfacer las necesidades básicas de alimento, educación, vivienda; debe prever bienestar social, familiar, educativo y libre de violencia.

4.5.3.1. Concepto de familia en los objetivos de instituciones públicas del Estado

Durante la investigación de campo fue complicado que las trabajadoras sociales recordaran el concepto explícito de familia en la institución, sin embargo, comentaron características y funciones que debe de tener la familia. En las instituciones del sistema de bienestar infantil, la definición de familia tiene que ver con los distintos tipos de familia que se reconocen en la institución. Para Karla y Olga el concepto de familia puede explicarse con los tipos de familia que están registrados, entre ellos son: la familia nuclear, extensa, uniparental y compuesta. Para las participantes la investigación que se realiza con el menor de edad y su familia tiene ser inicialmente con la familia nuclear del menor, y posteriormente con la familia extensa del niño o niña. Las participantes explican el concepto de familia de la institución:

(Karla) pues creemos, si alomejor es explicito, pues la familia es como... sabes nosotros aquí vemos, ahorita me estoy acordando, manejamos tipos de familias que son, que la familia nuclear, la familia extensa, la familia compuesta, la familia uniparental, que ya sea con la mamá o la papá. Me estaba acordado, si tenemos definiciones de familia, la principal es la nuclear, o sea que es papá, mamá e hijos, y luego la extensa que ya ves que es el papá, la mamá y viven los abuelos y la uniparental que nadamas está el papá o la mamá, la compuesta cuando ya es la mamá pero ya hay un padrastro, o al revés, está el papá y hay otra mamá. Si nosotros manejamos tipos de familias. Y no hay una ideal, o sea nos acoplamos al tipo de familia que haya.

(Olga) O sea, tratamos de que siempre quede involucrado en la familia nuclear pero si no es posible o sea entonces si buscamos la manera de que se reintegre pero por ejemplo con familia extensa.

(María) pues es la mamá, el papá, los hijos.

En la institución de bienestar social se espera que el niño, niña o adolescente crezca en una familia tradicional, conformada por padre, madre e hijos. Principalmente, la definición de familia en la institución solamente toma en cuenta aquella que idealmente es considerada como la más funcional e “ideal” para que los niños puedan tener un mejor desarrollo.

Así también, la definición de familia desde los objetivos de la institución toma en cuenta otras cuestiones que tienen que ver con las funciones básicas de las familias, es decir, con la estabilidad, protección y resguardo de los menores.

Para las participantes de la institución, entre las características que se tomen en cuenta para considerar a una familia estable para el desarrollo del menor, son aquellas en donde existe una funcionalidad entre las relaciones de los miembros. En las narrativas de Miriam, Yadira y Mayela se ejemplifica que el concepto de familia desde la institución toma en cuenta las características y funciones de protección y cuidado:

(Miriam) [...] lo que buscamos es una familia que tenga una estabilidad emocional, un lugar, una casa habitación donde el niño pueda desarrollarse de la mejor manera psicosocialmente, que tenga...el deseo la familia de cuidar y apoyar a estos niños, porque yo creo que con el deseo eso maneja todo, con el deseo y las ganas de querer apoyar, y normalmente se busca a familiares de apoyar a tu sobrino, a tú nieto [...].

(Yadira) Aquí en esta institución, pues ahorita las familias, el prototipo de familias que nosotros vemos son familias disfuncionales básicamente, es lo que manejamos ahorita, mucho de las familias disfuncionales, que son los casos que se acreditan en riesgo, en maltrato, que es lo que vamos. Lo ideal sería tener familias funcionales pero muchas de las veces no es.

(Mayela) Pues mira la institución te digo trabajamos con familias disfuncionales verdad, aquí se trabaja regularmente con familias disfuncionales, porque si la familia estuviera bien pues no estuvieran metidos aquí verdad. Aquí se trabaja con familias disfuncionales, con familias de mediano o escasos recursos [...].

En la mayoría de los casos, se explicó en las narrativas que la familia representa básicamente un espacio considerado fundamental para la vida en la sociedad (Aylwin y Solar, 2009). La participante Sandra lo explicó de esta manera:

(Sandra) Pues la familia yo creo que la define como algo primordial [...].

Entre las narrativas se mostró un concepto de familia donde se toman en cuenta distintas cuestiones:

- Las relaciones entre los miembros.
- La estabilidad económica y emocional que existe en la familia.
- Los problemas en la familia: situaciones de violencia y maltrato.

Por un lado, para las participantes el concepto de familia en la institución toma en cuenta de acuerdo al tipo de familia en el que vive el menor de edad: nuclear, extensa, uniparental y compuesta. Y por otro lado, se toman en cuenta las relaciones, necesidades y problemáticas en las familias: se diagnostica la forma en que la familia se relaciona y se clasifica de acuerdo a sus funcionalidades y disfuncionalidades, entre las disfuncionalidades se resaltan las formas en que el menor se encuentra en riesgo de presentar inestabilidad tanto económica, física y emocional. Para las participantes no existe un ideal de familia en la institución, en la investigación que se realiza con las familias que se atienden en las instituciones de bienestar infantil, se hacen dos exploraciones: con la familia nuclear del menor, y con la familia extensa del menor.

En cuanto a las respuestas de las trabajadoras sociales sobre el concepto de bienestar en el sistema de bienestar infantil, ellas respondieron que el bienestar tiene que ver con cubrir todas

las necesidades básicas de los menores de edad, de ofrecer un ambiente tanto social, como físico y psicológico a los niños y niñas.

Para Sandra y Olga el bienestar infantil implica ofrecer a los menores de edad un bienestar emocional, físico, social y psicológico.

(Sandra) [...] que los menores tengan pues un ambiente emocional y físico en un buen desarrollo, es lo que yo considero, un buen desarrollo tanto social como psicológico.

(Olga) bienestar infantil... yo creo que los niños tengan las mejores condiciones en cuestión emocional, un desarrollo físico, emocional, psicosocial, yo creo que eso sería en base a lo que se pudiera decir un bienestar, alomejor para ellos para poder darse un desarrollo.

Para las participantes los derechos de los niños son fundamentales en la intervención con familias, Entre los derechos considerados importantes están los del derecho a una identidad, a una educación y a contar con las condiciones necesarias para un buen desarrollo:

(Karla) Pues yo creo que buscando que los niños se cumplan todos sus derechos verdad, el derecho a tener una identidad, el derecho a ir a la escuela, nosotros buscamos que se cumplan los derechos de los niños [...].

(Yadira) Pues que tengan todo verdad los niños, te digo educación, vivienda, vestido, o sea pues todo lo que requieren ese sería una forma ideal de vida para los niños, que tengan los sistemas de salud adecuados [...].

(Miriam) Nosotros el concepto que tenemos de bienestar infantil es de cubrir todas sus necesidades, el respetar todos sus derechos de los niños, respetar los derechos y cubrir las necesidades que puedan tener los pequeños, o que deben de tener, están ellos de alguna manera como padres estamos obligados a proporcionar vestido, calzado, educación, vivienda, recreación, seguridad social, libre de violencia, libre de toda cuestión de problemas de pareja, problemas, libre de golpes, libre de maltrato.

(Mayela) El bienestar yo pienso que es cuando se les cubre todas las necesidades a los niños, [...] la necesidad de afecto, la fuerza de necesidad de afecto, que no la hay en su familia, [...] entonces yo digo que partimos de la satisfacción de las necesidades del menor para lograr un bienestar.

(María) Mejorar la calidad de vida de los niños, mejorar la calidad de vida, el ambiente social en el cual se desenvuelven los niños, su alimentación [...].

Las trabajadoras sociales explicaron en sus narrativas que el bienestar es considerado como el respeto a los derechos de los niños. Entre los objetivos de la institución está el proporcionar un lugar donde los niños tengan un bienestar, una familia donde exista lo básico para sobrevivir y para desarrollarse, este tiene que ver estrictamente con el respeto a los derechos de los niños. Todos los derechos implican: ofrecer alimentación, seguridad social, vivir libre de todo tipo de violencia, tener un servicio de salud y satisfacer necesidades afectivas.

4.5.4. Noción de familia en base a sus relaciones: familia funcional y disfuncional

La discusión también giró en torno a las características que tiene una familia disfuncional para los trabajadores sociales que intervienen con familias que viven maltrato infantil. Entre los discursos se comentó sobre lo complicado que es definir a una familia funcional o disfuncional. Para la trabajadora social Diana todas las familias funcionan de alguna manera y la palabra disfuncional puede estigmatizar de cierta forma a las familias. Ella lo dice de la siguiente manera:

(Diana) para mí es complicado, porque tengo familia extensa, parental, biparental, funcional, el hecho que esté separado no quiere decir que no funcione, ha funcionado y les ha funcionado la familia, entonces es complicado definir cuál funciona y no funciona. Para mí, como les decía, en mi foco es mucho: pues la familia está ahí y ha sobresalido y ha salido como ha podido sin mi intervención, mi función es ayudar a fortalecerlos, a que sea mejor, a que su calidad y su necesidad sentida.... por algo acude esa es una realidad, pero a veces es solamente es para ajustar algo, para fortalecer algo, no solamente que no les funcione, obviamente mi ojo es detectar si hay riesgo etcétera, pues ha venido funcionando en lo largo, el cómo es?, el cómo es la clave.

Así también, la familia fue definida como aquella que siempre en algún momento presenta un cierto grado de disfuncionalidad:

(Ana) Si, es funcional entre comillas ¿no?, Si vemos a todas las familias tenemos algo de disfunción, de algún lado o a lo mejor del otro...de alguna manera.

(Ana) he visto a familias en el Centro de Fortalecimiento Familiar (CFF) que asiste toda la familia, el papá, la mamá, a lo mejor acuden porque el niño tiene bajo rendimiento, por decirlo de alguna manera, pero ahí les dicen que venga el papá, la mamá y yo he visto que acuden todos a terapia.

Las características de familia no fueron las mismas para las demás trabajadoras sociales del grupo de discusión. Nallely comentó que ella trabaja actualmente con “pura disfuncional”. Las participantes muestran en sus discursos que es el trabajador social quien tiene que aplicar una intervención, con una serie de técnicas y tomar un rol, ya sea de educador, de mediador o facilitador en el proceso de intervención. Ella comenta las características de la familia disfuncional:

(Nallely) es falta de clarificación, o sea no tienen claro sus valores, su comunicación, sus límites, en lo que yo trabajo, o sea necesito yo ser el medio, o el equipo verdad, somos el medio para clarificar, ah sabes qué tú eres la mamá y tú si tienes que ponerle límites al niño, porque eso es amor, poner límites es amor. Y ya cuanto te dicen [la mamá], “ah entonces si puedo yo pegarle, ¡No! nadamas que no es el medio, o sea hay que intervenir.

Para la trabajadora social Nallely la familia disfuncional tiene que ver con aquella en la que existe una falta de comunicación, donde carecen límites y valores. Para ella entre las formas de intervención del trabajador social, está ser una guía o un mediador en la intervención con familias; el profesional debe de mediar con éste tipo de situaciones y ayudar a las familias a clarificar las problemáticas que presentan.

Cabe mencionar, que en cuanto a la intervención con familias, las trabajadoras sociales que participaron en esta investigación se expresan desde su experiencia laboral, pero no se logra identificar un concepto de familia en general, solamente se expresan distintas características que deben tener las familias funcionales y disfuncionales.

Las preguntas sobre las relaciones familiares, específicamente el significado de la familia disfuncional y la funcional fueron temas claves en las respuestas obtenidas, ya que las trabajadoras sociales constantemente hacen la diferencia entre la característica funcional y disfuncional en la familia desde las características que se considera en las instituciones del Estado.

Se les preguntó a las trabajadoras sociales sobre el significado de la familia disfuncional, para ellas tiene características de una familia con un gran número de problemáticas, entre ellas el maltrato infantil y la violencia con sus distintos tipos. En el cuadro 15 se muestran las características que tienen las familias disfuncionales atendidas por las trabajadoras sociales en las instituciones.

Cuadro 15. Características de la familia disfuncional desde la percepción de los trabajadores sociales

	Familia disfuncional	Narrativa
Característica		
	Carente de valores.	<i>(Miriam)</i> pues aquellas familias que por ejemplo no cuentan con una estabilidad suficiente ya sea de manera emocional y de manera social, hablando de valores, que no cuentan con los valores suficientes para proteger, procurar y cuidar a los miembros de la familia...y que por esto están estas instituciones desgraciadamente [...]. <i>(Sandra)</i> donde se faltan el respeto, donde hay violencia, donde... no hay respeto... donde hay conflictos entre la familia [...]. <i>(María)</i> es una familia en donde por ejemplo el papá podría ser que no tenga los valores suficientes para encausar a esa familia, que cada quien ande por su lado, que unos tengan drogadicción, alcoholismo, que estudien, que no se unan en reuniones familiares, que cada quien ande por su lado.
	Negligencia por parte de los padres.	<i>(Karla)</i> Pues que, por ejemplo aquí lo vemos cuando los papas están ausentes, son papas negligentes que no le ponen atención a los niños, que no los registran, entonces son, no es... cómo te puedo decir... no es una regla verdad... porque hay niños que han salido adelante con papas disfuncionales verdad o con una familia disfuncional, porque pues desde que los papas se drogan, los papas tienen diferentes parejas, no atienden a los niños, no los registran [...] son familias que no hay cariño, o sea los golpean, los... hay papas que abusan de [los hijos].
	Problemas de adicción a las drogas y al alcohol.	<i>(Yadira)</i> o sea, aquí vemos muchas, muchas, que los papás tienen problemas de drogadicción y no hablamos nadamas de los hombres hablamos también de las mujeres, drogadicción, alcoholismo, problemas de violencia, existen muchos problemas de ese tipo, los que vemos nosotros ahorita.

	Problemas en los roles familiares y donde existe violencia.	<i>(Mayela) [...] donde se cumplen deficientemente los roles parentales, llámese de la mamá, el papá, inclusive de los hijos, donde hay esa disfuncionalidad en cuestión de... o sea en todos los aspectos, podemos hablar de una disfuncionalidad en cuestión emocional, donde ya interviene violencia intrafamiliar entre los papás, donde intervienen una disfuncionalidad, por ejemplo en los hijos, ya no va a la escuela, desertó de la escuela, en donde el hijo ya anda metido en drogas, ya esa es una disfuncionalidad en la familia.</i>
	Falta de comunicación.	<i>(Olga) [...] cuando hay un problema o cuando hay problemas dentro de la familia cuando no hay una comunicación se hace disfuncional, no funciona de acuerdo al protocolo por ejemplo de la familia, el que trabaje que alomejor ahorita ya es diferente verdad, o sea antes era de que el papá trabajaba y la mamá los cuidaba, los llevaba a la escuela, estaba al pendiente, ahora las familias por ejemplo que nosotros atendemos casi la mayoría trabaja papá y mamá, y se queda al cuidado de un hermano o del vecino, entonces esto hace que la familia se haga de alguna manera disfuncional, ya no se llevan los roles por ejemplo la mamá ya no está todo el tiempo en casa y papá pues sale y ya no es la misma responsabilidad, ni el mismo compromiso.</i>

Para las participantes las familias disfuncionales no cuentan con una estabilidad emocional o social, carecen de valores y no proporcionan protección a los miembros. Se expresó que las familias disfuncionales son todas aquellas en las que los padres tienen algún tipo de maltrato hacia sus hijos, cuando son negligentes y cuando no proporcionan el cuidado y protección a los menores de edad.

Entre las problemáticas que tienen las familias disfuncionales, para las trabajadoras sociales pueden ser los siguientes: problemas de drogadicción, de violencia y alcoholismo. Asimismo, se destacó que los padres de familias disfuncionales no tienen los valores suficientes para lograr una buena dinámica familiar. Las participantes comentaron que la disfuncionalidad en la familia tiene que ver con el desempeño de los roles, tanto de los padres, como de los hijos. La disfuncionalidad puede estar presente en distintos aspectos y en distintos miembros de la familia.

Así también, para las participantes las familias disfuncionales son aquellas que tienen un conjunto de problemas y existe una falta de comunicación significativa entre los miembros. Se mencionó que el ingreso de la mujer al mercado laboral puede ser un factor clave en el cambio de la dinámica familiar, ya que actualmente el cuidado de los hijos lo realizan otras personas externas a la familia; el cambio de roles de los padres ha sido un factor en los cambios familiares. En cuanto al significado de la familia disfuncional, las trabajadoras sociales respondieron que ella tiene las siguientes características:

- Tiene un conjunto de problemas, por ejemplo: maltrato infantil, violencia doméstica, alcoholismo, drogadicción, entre otros.
- Carecen de valores y falta de protección a los menores de edad.

- Desempeño deficiente de los roles de los padres y de los hijos.
- Falta de comunicación.

Asimismo, se les preguntó a las trabajadoras sociales sobre el concepto y significado de la familia funcional y corresponde a lo que idealmente se espera de una familia, con una serie de valores, tomando en cuenta el respeto y la armonía entre sus miembros. En el cuadro 16 se resumen las características que tiene una familia funcional desde la percepción de las trabajadoras sociales entrevistadas.

Cuadro 16. Características de la familia funcional

Característica	Familia funcional	Narrativa
	Valores en la familia.	<p><i>(Sandra)</i> Para mí precisamente es eso que tenga buen ambiente, buena si...respeto, para mí [lo] principal es el respeto y la cordialidad.</p> <p><i>(María)</i> [...] que tengan valores, que tengan principios, que sea una familia unida, que tengan una finalidad en la vida como familia, eso sería una familia funcional.</p>
	Estabilidad económica.	<p><i>(Karla)</i> funcional lo básico, aquí la mayoría de las mamás están en el hogar, de los casos que tenemos y el papá trabaja, el papá se encarga de traer lo básico, no pedimos lujos, yo les digo no queremos una casa con clima, con piso de madera... o sea nada... que tengan un techo, que vayan a la escuela y que les den la comida, el vestido verdad es lo básico y lo médico.</p>
	Estabilidad familiar. Organización en la dinámica familia sobre los roles de cada uno de los miembros.	<p><i>(Miriam)</i> una familia funcional considero yo que es aquella que tiene las bases suficientes para la resolución de problemas, sin llegar a caer en un conflicto más grande donde afecte al resto de los miembros de la familia verdad, llegar a salir de ese hoyo, de esa problemática, de una manera factible, de una manera amena, de una manera amable, ahorita desgraciadamente aquí se está dando mucho el divorcio en México, entonces yo creo que una familia puede ser un ser funcional inclusive en un proceso de divorcio, siempre y cuando se lleve de la mejor manera sin afectarse ni unos ni a otros.</p> <p><i>(Yadira)</i> funcional, pues sí, si hay donde pues el papá y la mamá, muchas de las veces pues ya ahorita tienen que trabajar verdad, los papás, ambos, el papá y la mamá, pero se coordinan, porque se coordinan pues tú cuidas a los niños o los llevas a la escuela, etcétera, entonces van caminando verdad a la par y sin ningún problema, sin ningún problema. Entonces este...o la mamá se dedica a las labores del hogar pero cumple con sus funciones de llevar a los niños a la escuela, hacerles de comer, mantener la casa limpia, etcétera y el papá pues dedicado al trabajo.</p> <p><i>(Mayela)</i> una familia funcional es donde interviene lo que es armonía, donde interviene, donde cada miembro cumple sus</p>

		<i>roles digamos, por ejemplo el rol de la mamá verdad en donde satisface todas las necesidades de sus hijos, en donde el papá que satisface también la necesidades de cumplir alomejor lo económico y lo afectivo a la familia, donde los hijos digamos, donde los hijos también cumplen sus roles como debe de ser ¿no?, ya sea un hijo de estudiante, hasta los bebés ¿no?, donde cada quien, yo digo donde cada quien cumple sus funciones, sus roles, como les corresponde.</i>
--	--	--

La mayoría de las trabajadoras sociales se consideró que la familia funcional es aquella que presenta una estabilidad familiar, en la que se cumplen todas las necesidades básicas de los miembros del hogar, especialmente las necesidades de los menores de edad. Para las participantes la familia funcional es la que puede solucionar sus conflictos sin llegar a problemáticas que afecte a los miembros del hogar.

Las participantes comentaron durante las entrevistas que las familias funcionales es donde existe la coordinación entre los padres, comunicación y donde existe un acuerdo en cuanto a las actividades del hogar y el cuidado de los hijos. Se hizo hincapié en que todas las familias funcionales son quienes deben cubrir las necesidades básicas de los menores de edad, tomando en cuenta la alimentación, vivienda y servicios de salud.

Describieron a la familia funcional como aquella en la que la madre se encuentra al cuidado de los hijos y las labores del hogar y el padre quien tiene un trabajo remunerado y está al frente de los gastos familiares. Es decir, describieron a las familias funcionales en donde las madres son quienes deben de satisfacer las necesidades de los hijos y proporcionan el lado afectivo, mientras que los padres realizan aportaciones económicas al hogar.

La familia funcional es donde existe una armonía, un buen ambiente familiar, con valores, donde existe la unión entre los miembros del hogar y donde se comparten proyectos en común. En cuanto a las respuestas obtenidas, las características de las familias funcionales son las siguientes:

- En las familias funcionales existe una coordinación y acuerdos en cuanto al desempeño de los roles, tanto de los padres, como de los hijos.
- La familia es funcional cuando se cubren todas las necesidades básicas de los miembros, por ejemplo las siguientes: alimentación, vestimenta, y servicios médicos.
- En las familias funcionales existen valores, un buen ambiente familiar, armonía, respeto y unión entre los miembros.

En prácticamente todas las respuestas obtenidas de las trabajadoras sociales, las familias son las responsables en proveer los cuidados necesarios para que los niños y niñas puedan desarrollarse y sobrevivir. Para las trabajadoras sociales las familias que atiende el sistema de bienestar infantil son aquellas en las que existe un tipo de disfuncionalidad en la familia.

En la investigación también se les preguntó sobre los valores que debería de tener una familia. Las trabajadoras sociales expresaron en sus respuestas que toda familia debe de tener los valores básicos como el amor, el cariño, la comunicación, entre otros; para ella las familias

deben de tener estos valores para que ella funciones, y es obligación de los padres transmitirlos entre los miembros:

(Karla) [...] pues el amor, la confianza, la comunicación, bueno yo los veo como valores verdad, y yo creo que debe de haber todo eso en la familia [...] demostrando el cariño, el amor que debe de haber entre todas las personas igual y pues yo pienso que para que funcione la familia pues tiene que haber, digo igual tus papas te van inculcando la responsabilidad, la puntualidad.

(Miriam) [...] el valor de la confianza, el valor de la comunicación, de la honradez, del trabajo, de la responsabilidad.

(Yadira) [...] el respeto, la participación, la comunicación, la compañerismo o sea el apoyo entre los integrantes.

(Mayela) pues yo creo que principalmente el respeto, uno de los valores principales yo pienso que en la familia es el respeto, e inclusive o sea tanto el respeto de los papás hacia los hijos, como el de los hijos hacia los papás, el respeto, la armonía, la comunicación, una buena comunicación más bien, son los principales yo pienso.

(Sandra) la comunicación [...].

(Olga) [...] pues es el respeto, la comunicación, el compromiso y...la generosidad que debe de tener una familia a comparación de las familias que nosotros atendemos pues si es diferente, porque las familias que nosotros atendemos son de alguna manera disfuncionales en cierto tipo porque por algo están en una situación de violencia o en una situación... o violentando a los mismos niños o sea hay indicadores de la mayoría de los casos que atendemos. Nosotros específicamente aquí atendemos solamente casos de abuso sexual.

(María) [...] el respeto, la responsabilidad, yo creo que esos son...los más básicos serían esos o sea sin esos no podríamos llevarnos bien.

En la mayoría de las respuestas de las trabajadoras sociales el respeto representó un valor indispensable que deben de tener todas las familias. Los valores más sobresalientes fueron: el respeto, el amor, la comunicación y la responsabilidad.

Algunas trabajadoras sociales respondieron que para que una familia sea funcional es necesario que inculque valores a sus integrantes. De acuerdo a las respuestas de las participantes, los valores representan una característica de las familias funcionales.

Para ellas, las familias que se atienden en el sistema de bienestar infantil son consideradas familias disfuncionales, las cuales no cuentan con los valores suficientes para ser una familia que funcione de manera positiva.

Asimismo, se resaltaron características básicas de las familias, donde los padres son quienes tienen la responsabilidad y la obligación de formar a los miembros del hogar, enseñando los valores básicos que debe de tener una familia, es decir, la familia es idealmente el espacio en donde deben transmitirse una serie de normas y valores culturales (Merton, 1972).

4.5.5. La familia ideal y típica en los servicios de protección infantil

En cuanto a la familia que típicamente es atendida en los servicios sociales del Estado y específicamente en el área de protección infantil, se destaca la familia con necesidades económicas:

(Diana) yo creo que predomina mucho la asistencia social, como el apoyo en alimento, en cuestiones de becas, esa creo que la que predomina mucho. En mi caso mi área es en atención psicológica, en más de psicosocial. Pero creo que la que predomina.

(Mireya) la que más demanda la gente. Sí, es asistencia social. En cuestión de prevención, necesidades de cuestión de alimento, de estudio, de salud.

(Inv) De salud, ¿Qué les dan dinero?, también ¿Siempre les dan dinero?

(Diana) Es apoyo, apoyo para alguna cirugía, para alguna cama de hospital, cuestiones así.

(Cecilia) Medicamento también [otras trabajadoras sociales responden medicamento].

(Inv) Por ejemplo, el apoyo a las camas de hospital es la gestión o es dar algún apoyo económico o algún vale, o ¿En qué consiste?

(Diana) Hay ambas. En el área de asistencia en la institución hay ambas, depende mucho de la situación de cada caso, pero sí hay la gestión de la cama de hospital como el préstamo de la cama de hospital. Y el otro [otro caso de apoyo a familias] es familiares que estén ingresados en el hospital, internados, se apoya económicamente con los gastos o el total de la cantidad.

Los principales apoyos que ofrecen las trabajadoras sociales a través de las instituciones del Estado son las siguientes:

- Apoyo de alimentos desde el área de asistencia social.
- Apoyo con dinero en efectivo.
- Medicamentos y servicios de salud.

Asimismo, se comentó durante la discusión que en los servicios de protección a la infancia se destaca la presencia de familias monoparentales con jefatura femenina, quienes asisten a las instituciones para recibir apoyos de parte del Estado:

(Cecilia) yo creo que está predominando la jefa de familia con hijos, yo siento que es la que predomina ahorita.

(Mireya) Ya es la típica [la jefa de familia]. O a lo mejor nosotras por el tipo de población que hemos manejado, nos influenciamos con estas, pero si hay muchas jefas de familias.

(Cecilia) Una sola [mujer sola] con sus hijos. [Jefa de familia es una mujer sola que vive con sus hijos, en México existe un programa para este tipo de familia que están en pobreza].

Durante la discusión se revisó con las trabajadoras sociales sobre el tipo ideal de la familia mexicana y durante las narrativas de las participantes se comentó que existía una diferencia significativa entre la familia ideal y la familia típica en México.

En la discusión las respuestas fueron similares entre todas las trabajadoras sociales, ya que resaltaron que en México está sobresaliendo como una familia típica a la familia monoparental con jefatura femenina. Las trabajadoras sociales consideraron que la mujer que vive sola con sus hijos es la jefa de familia y es la familia que actualmente puede considerarse típica.

Las participantes Cecilia y Mireya fueron las trabajadoras sociales que respondieron rápidamente que en México la estructura de familia ha cambiado a ser una familia donde prevalece la familia monoparental con jefatura femenina. En cuanto al concepto de familia típica en México, se resaltó a la familia monoparental que tiene jefatura femenina:

(Cecilia) yo creo que está predominando la jefa de familia con hijos, yo siento que es la que predomina ahorita...ya es la típica [la jefa de familia].

(Mireya) Una sola [mujer sola] con sus hijos.

(Mireya) Ya es la típica [la jefa de familia].

En el grupo de discusión no estaba contemplado hacer una diferencia entre la familia ideal en México y la familia típica; sin embargo, las trabajadoras sociales comentaron que existe una diferencia entre ambas.

La familia ideal consiste para las trabajadoras sociales en la familia nuclear, que está conformada por los padres e hijos. Para Mireya la familia ideal es la familia nuclear y resaltó que la familia nuclear debería ser una familia típica en México. Se comentó durante la discusión con las trabajadoras sociales que la familia idealmente en México debería de ser la nuclear, que incluye al padre, madre e hijos.

En las entrevistas con trabajadoras sociales se exploró sobre la definición de familia ideal mexicana. Para las participantes la familia ideal es la nuclear, conformada por padre, madre e hijos. Las definiciones de la familia tienen que ver con el concepto tradicional de que la familia nuclear es idealmente el único espacio donde puede existir una funcionalidad y un buen bienestar y desarrollo entre los miembros.

En el sistema de bienestar infantil se espera que los menores víctimas de maltrato sean reintegrados principalmente a la familia nuclear, en caso de que esta no se encuentre disponible para hacerse cargo de del menor, se busca a la familia extensa. Esto obedece seguramente a que la no pertenencia a una familia plantea un problema de orden público (Donzelot, 2008). Es decir, el Estado se apoya directamente de la familia para que esta sea capaz de mantener a sus miembros dentro de límites impuestos, esto obedece a las obligaciones y responsabilidades que se le asignan a las familias para la protección y cuidado de sus miembros (Donzelot, 2008).

Para las participantes lo ideal es que en las familias exista unión y relaciones funcionales entre los miembros, se expresa en los discursos que no existe tal concepto ideal de familia, pero se resaltan constantemente en las narrativas que “lo ideal” sería la unión de la familia nuclear. Estos conceptos mucho tienen que ver con los objetivos institucionales que sigue el sistema de bienestar infantil México, tomando en cuenta que en toda familia nuclear debe existir la unión:

(Olga) pues la ideal o lo que nosotros siempre manejamos pues es la familia nuclear lo que viene siendo igual o sea el padre, la madre, los hijos que es específicamente lo que nosotros manejamos como familia nuclear. Existen diferentes tipos de familias para nosotros dentro de lo que es el sistema DIF, por ejemplo la familia uniparental que es de un solo padre, la familia semi- extensa cuando son diferentes familias por ejemplo la mamá, la abuela, la hermana junto con sus familias son diferentes en un mismo domicilio diferentes familias, eso viene siendo la familia semi- extensa, manejamos el otro tipo de familias que es familia fantasma que es cuando uno de los padres fallece, se manejan diferentes tipos de familias, pero la que siempre es, es la nuclear siempre mamá, papá e hijos.

(María) en la actualidad se maneja pues lo que es el papá, la mamá y los hijos, a lo mucho tres hijos que sería el concepto de ideal ahorita [...].

(Karla) Yo creo no, no hay... yo pienso que no hay un ideal, bueno alomejor lo ideal sería es que siempre estuviera el papá, la mamá y los hijos, digo yo creo que ahora en este tiempo hay muchos divorcios [...] pero para mí alomejor si es el ideal o sea que estén los papas juntos.

(Mayela) Pues la formada por papá, mamá e hijos, sería la familia ideal ¿no? “[...], más sin embargo, por ejemplo aquí en CAPULLOS [nombre de la institución], lamentablemente se trabaja con familias disfuncionales, que no es una familia ideal verdad, es una familia disfuncional en donde por ejemplo ya interviene el padrastro, ya interviene en problemáticas sociales, por ejemplo en problemas de drogas de alcohol verdad, yo digo que la familia ideal es compuesta por mamá, papá e hijos.

Aunque para las trabajadoras sociales no existe un concepto de familia ideal en México, si se toman en cuenta dos cuestiones importantes de las familias: que primordialmente se toman en cuenta a las familias nucleares, con características y relaciones funcionales.

Se definió como familia ideal en México aquella donde no existen problemáticas de violencia y maltrato infantil, este concepto tiene que ver con que las trabajadoras sociales constantemente reciben este tipo de casos en la institución. Las participantes Miriam y Yadira resaltaron que la familia ideal tiene que ver con las relaciones que existen entre los miembros, mencionó que no existe la familia ideal en México, existen familias funcionales y disfuncionales:

(Miriam) [...] no creo que haya una familia ideal, puede haber una familia más funcional que otra, pero una familia ideal yo creo que aquí en México no existe, o bueno al menos en esta institución no hay una familia ideal.

(Yadira) [...] no existe, de que yo conozca no, porque ahorita estamos todos muy emproblemados por todas las cuestiones de delincuencia, trabajo, estrés, ahorita como que ya las convivencias son así como que están en un punto en que cualquier detallito y se separan las familias desgraciadamente.

Asimismo, la familia extensa es aquella considerada como ideal en México, donde existe la unión y la integración de miembros, específicamente con abuelos y tíos.

(Sandra) La familia extensa es la que tratan de juntarse, las familias extensas, es lo que te digo los abuelitos, los tíos.

En la categoría de análisis sobre el conocimiento que tienen las trabajadoras sociales sobre la familia ideal mexicana se destacó lo siguiente:

- En México actualmente no existe la familia ideal mexicana, existen familias con problemáticas sociales, con estructuras diferentes con características funcionales y disfuncionales. Entre algunas respuestas, las trabajadoras sociales manifestaron que la familia nuclear es la que se puede considerar como familia ideal mexicana. En sus intervenciones con familias, las trabajadoras sociales deben considerar como primera opción reintegrar a los niños con su familia nuclear, y en caso de que no exista una familia nuclear, se tiene como segunda opción buscar a la familia extensa para el cuidado y protección de los niños.
- Lo ideal de familia sería que existieran familias nucleares, integradas por padres, madres e hijos,
- Todas las familias son diferentes tanto en su estructura, como en sus relaciones familiares.
- Existen en México familias con características funcionales y disfuncionales.
- En México han sobresalido otros tipos de familia con características disfuncionales.
- Las manifestaciones de violencia, alcohol e incluso los divorcios son considerados como problemáticas que han afectado a la familia ideal en México.

En cuanto al concepto de familia ideal en México, se comentó que es definitivamente la familia nuclear la que idealmente debe existir en el país:

(Ana) Ideal [familia ideal] la nuclear.

(Mireya) Pues definitivamente es la nuclear...la nuclear, papá, mamá e hijos.... inclusive debería de ser la típica.

Aunque cabe mencionar que, las opiniones que reflejaron las participantes se enfocaron en cuanto a las composiciones familiares y los distintos tipos de familia que pueden ser considerados ideales. Aunque durante la discusión se analizó que la estructura nuclear está presente como una familia ideal en el país.

En México, la estructura de las familias es muy heterogénea, en la Encuesta Nacional de Dinámica Familiar (ENDIFAM) realizada a nivel nacional en el 2005, se hizo una diferencia entre las estructuras familiares, se dividieron en dos: familiares y no familiares. Las primeras corresponden a hogares nucleares (incluyendo a hogares monoparentales), extensos y compuestos. Los no familiares son los uniparentales y corresidentes.

En cuanto a datos estadísticos sobre las familias en el país, en la Encuesta Nacional de la Dinámica Familiar (ENDIFAM) del 2005 se encontró que el porcentaje de familias nucleares fue de 67.9%, la familia extensa de 25.5% y la familia unipersonal del 5.9% (DIF e IIS-UNAM, 2005, citado por Ribeiro, 2011).

De acuerdo con datos obtenidos del Diagnóstico de la Familia en Nuevo León del 2011, la familia nuclear corresponde al 67.7% de la población total, mientras que la familia extensa el 22.3% y la familia unipersonal de un 6.0% (Ribeiro, 2011).

Según indica Ribeiro (2009: 93) en la actualidad la proporción de hogares de mujeres solas con hijos se ha incrementado en comparación con décadas anteriores, “ello es el resultado además de la viudez, del incremento del número de madres solteras y de mujeres divorciadas, separadas o abandonadas”.

Se destacó que las familias con necesidades típicas en los servicios sociales en México son las que están constantemente en busca de asistencia social, de alimentación, de salud, de atención psicológica, es decir, la familia con necesidades económicas. Se destacó que los tipos de familias que mas acuden son las monoparentales con jefatura femenina. En la discusión se resaltó lo siguiente:

(Diana) [Una familia con necesidades económicas]...yo creo que predomina mucho la asistencia social, como el apoyo en alimento, en cuestiones de becas, esa creo que la que predomina mucho. En mi caso mi área es en atención psicológica, en más de psicosocial.

(Mireya) [...] asistencia social. En cuestión de prevención, necesidades de cuestión de alimento, de estudio, de salud.

(Diana) [...] Es apoyo, apoyo para alguna cirugía, para alguna cama de hospital [...].

(Cecilia) Medicamento también [otras trabajadoras sociales responden medicamento].

(Mireya) Una sola [mujer sola] con sus hijos” [Jefa de familia].

La familia que típicamente asiste a los servicios sociales en México, de acuerdo a las respuestas de las participantes es aquella con distintas necesidades económicas y es considerada vulnerable. Los servicios sociales que básicamente se prestan son los siguientes:

- Atención médica.
- Asistencia social o apoyo en alimento.
- Becas para estudiantes.
- Atención psicológica y psicosocial.

Es necesario resaltar que, la composición familiar de estas familias que acuden a los servicios sociales representa un importante factor en las necesidades que tienen, ya que se consideran en las narrativas de las participantes que las familias típicas con necesidades económicas son las monoparentales con jefatura femenina. Esto podría ser, ya que existen mayores necesidades por la ausencia de uno de los padres en la familia.

En México, actualmente existe un programa para las mujeres jefas de familia en situación de pobreza, llamado “Jefas de familia”. El programa “Jefas de familia” es operado por el Gobierno del Estado de Nuevo León y consiste en apoyar a mujeres solteras, en situación de pobreza y con hijos menores de 15 años. Los beneficios de participar en programa son: apoyo alimenticio, becas educativas para madres, apoyo económico, atención médica, entre otros.

La atención a familias en los servicios sociales no consiste únicamente en el apoyo de los trabajadores sociales, es decir, el apoyo es multidisciplinario y participan las siguientes profesionales: médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, abogados, entre otros.

4.5.6. Tipo de familia en base a su necesidad y problemática

Asimismo, se les preguntó a las trabajadoras sociales sobre los principales problemas que tiene la familia mexicana. Entre los principales problemas que enfrentan las familias en el país se destacaron los problemas económicos, la falta de un ingreso en el hogar, es decir, el desempleo en los miembros del hogar.

En las narrativas de Karla, Yadira, María y Mayela se destacó el desempleo como aquel que afecta directamente en la dinámica familiar, ya que ésta tiene un impacto negativo en las relaciones entre los miembros, de tal forma que el desempleo induce a otras problemáticas, por ejemplo: aquellos relacionados con la violencia entre la pareja, maltrato infantil y adicción a las drogas. En el cuadro 17 se explican las principales problemáticas de la familia mexicana de acuerdo a los discursos de las participantes. En este cuadro se explican las problemáticas de acuerdo al tipo de familia atendida en los servicios sociales. Por una parte, los problemas económicos representan los principales que enfrentan las familias en México y esto tiene una consecuencia significativa en las familias, provocando otros problemas en sus relaciones. Por otra parte, en los discursos de las participantes, los problemas de las familias también tienen que ver con la falta de responsabilidad de los padres en el cuidado de los hijos.

Cuadro 17. Necesidades y problemas de la familia mexicana: narrativas de los trabajadores sociales

Tipo de familia en base a su necesidad y problemática	Narrativa
Familia con necesidades económicas	<p><i>(Yadira)</i> problemas, ahorita mucho el alcoholismo, la drogadicción, desempleo, es todo lo que provoca los problemas dentro la familia.</p> <p><i>(María)</i> [...] los principales que vemos es el desempleo, como existe el desempleo hay muchos problemas este dentro de la misma familia, por ende no estudian, tienen que trabajar los niños muy pequeños, hay violencia marital y violencia hacia los menores, pues te digo todo va de la mano, la falta de un recurso, de un ingreso, te lleva a tener todos esos tipos de problemas dentro de la familia y de ahí pues los niños andan en la calle, trabajando, se meten a las drogas, cosas de esas, se exponen a muchas situaciones de riesgo.</p> <p><i>(Mayela)</i> Actualmente la economía, problemas económicos, problemas económicos, problemas de drogas, problemas de delincuencia organizada.</p>
Familia con poca disponibilidad con sus hijos	<p><i>(Miriam)</i> Los principales, bueno ahorita te pueden decir que es el económico, pero no, yo considero que trabajo hay suficiente, yo creo que aquí la falta de responsabilidad, [...] esto ya es la falta de responsabilidad de los padres [...].</p> <p><i>(Sandra)</i> [...] los principales problemas pueden ser...por ejemplo en los casos es que nunca están de acuerdo los papas, en la educación, en las normas de qué normas le van a poner a los niños, porque a veces pasa eso que se llegan a separar porque no están de acuerdo más que nada en la educación o en las reglas que vienen dentro de su familia, entonces están en desacuerdo y más que nada te he de decir que los problemas económicos porque vienen y el principal problema que dicen que se separaron es por los problemas económicos y de hecho unos raros por infidelidad también.</p>
Familias negligentes	<p><i>(Karla)</i> [...] pues aquí la mayoría son padres negligentes que no mandan a los niños a la escuela, que traer a los niños sucios, que no...como te puedo decir....pues que no tienen apoyo de algún otro familiar, y ya es una cadenita, o sea ellos no estudiaron, pues los niños tampoco [...].</p>

Entre las respuestas de las trabajadoras sociales, las principales problemáticas de las familias son las siguientes: la delincuencia organizada, adicción a las drogas, falta de responsabilidad de los padres en cuanto al cuidado de los hijos, por ejemplo, padres negligentes; los problemas económicos o el desempleo pueden ser factores que se asocian a otras problemáticas, por ejemplo, la violencia, maltrato infantil, falta de responsabilidad por parte de los padres en la protección de los hijos, es decir, cuando ellos no cuentan con los recursos necesarios para su alimentación, vivienda y estudios.

De acuerdo con Donzelot (2008) la familia es objeto de gobierno, las intervenciones que se realizan con las familias tiene que ver con un sistema amplio de las obligaciones que ésta debe de tener. En los discursos de las participantes, se le asigna a la familia la obligación y un conjunto de responsabilidades que los padres deben de tener con los hijos. Los trabajadores sociales entrevistados identifican el origen de las problemáticas en la familia. Es decir, los participantes retoman los mecanismos de regulación establecidos por el Estado,

identificando las problemáticas en las familias y manteniendo una serie de normas y reglas para mantener el orden familiar.

4.5.6.1. Concepto de familias complejas

En el grupo de discusión también se incorporaron preguntas que tienen que ver con el concepto de familias con necesidades complejas³⁵. Éstas son definidas como todas aquellas familias que presentan algún tipo de problemática, que están vinculadas a la violencia que se vive en la sociedad. Principalmente se manifestó que las familias complejas son todas aquellas víctimas de violencia, específicamente la violencia vinculada con el crimen organizado:

(Ana) la familia víctima de violencia, principalmente. La violencia está a todo lo que da en todos los ámbitos, entonces yo considero que es una de las principales y luego ya alomejor se vienen muchas otras necesidades pero para mí la familia víctima de violencia y no solamente violencia física, porque hay quien ejerce la violencia psicológica como padres a veces lo hacemos. Entonces la familia víctima de violencia, y aparte por la situación de violencia que vivimos en el Estado, es increíble como los niños y los adultos ya lo interiorizamos [...].

Así también, se consideró que la violencia es una problemática causante de otras necesidades que presentan las familias. Esta impacta de forma negativa y significativa en la dinámica familiar y genera otras problemáticas familiares.

(Cecilia) Si, es que de ahí [de la violencia] surgen un sinfín de situaciones.

(Mireya) de ahí se desencadena muchas cosas, si las de violencia...sí, yo creo que ni la cuestión económica. La cuestión económica influye mucho para que una adolescente quede embarazada, yo decía la cuestión económica, ahora ya no lo veo así, no [...].

Aunque durante la discusión las problemáticas vinculadas con las necesidades económicas también forma parte de los distintos problemas que tiene una familia con necesidades complejas, también se resaltó que es la violencia que se genera en la sociedad como la principal que afecta de forma negativa a las familias víctimas de violencia.

Así también, las características de las familias con necesidades complejas son todas aquellas que tienen problemáticas vinculadas al cuidado y comportamiento de los hijos. Esto se resaltó con el discurso de la trabajadora social Diana, ya que mencionó que la definición de “familias con necesidades complejas” representa un concepto amplio y que puede de alguna forma estigmatizar a las familias, para ella existen otros términos para referirse a las familias con problemas, por ejemplo, con la expresión de “las personas con discapacidad”.

(Diana) yo creo que la familia con necesidades complejas...el ser humano es complejo pero yo creo que es mucho de lo que ellos te expresen, que tan inmersos se sienten, que tan “emproblemados” se vea, porque es muy complejo para nosotros entrar cuando una familia pone una barrera, dicen que cuando ya está ahí, cuando ya está ahí no hay resistencia porque ya está, no hay tanta resistencia pero el hecho para mí quizás por el foco que tengo, donde yo trabajo, donde yo me desempeño. Pero cada caso tiene su

³⁵ Véase el anexo 2: Instrumento viñeta y preguntas

complejidad en intervención, porque hay familia que va por cuestión de conducta y para mí es complejo entrar y sensibilizar que son ellos como pareja quien tendrán que limar cosas para que tu hijo se fortalezca, es complejo la intervención, pero el hecho de etiquetar a una familia como compleja, yo creo que no es la familia, es la situación que está pasando en la que vuelve el entorno complicado, no la familia en sí, porque podemos quitar a la familia de la situación y la familia se desenvolvería perfecto porque no está pasando por éste problema, yo creo que no es la familia sino familias con problemas... lo hemos hecho en otros términos: "personas con discapacidad" tienen una situación, no es ellos como personas los que los hacen complejos, para mí es así, cada caso tiene su fortaleza y su debilidad, pero complejo es la situación, no la familia, para mí.

La participante reflexiona sobre las familias con necesidades complejas, ella analiza que el profesional de trabajo social debe alejarse de las formas de intervención donde se estigmatiza a las familias. Se describe que las familias pasan por situaciones complejas. La intervención y las situaciones en que se desenvuelven las familias es donde existen las complejidades. La familia en el proceso de intervención no debe considerarse compleja, sino que presenta problemáticas o situaciones específicas que hacen que el entorno familiar sea considerado complejo.

Sobre el concepto de familias complejas, éste tiene una relación con todos aquellos problemas que las participantes atienden en la institución: problemas de adicciones, problemas de violencia y maltrato infantil, problemas vinculados a la delincuencia organizada y problemas psiquiátricos. Karla explicó que las familias están ligadas a este tipo de problemáticas:

(Karla) pudiera ser que tiene personas con...por ejemplo que hay problemas de drogadicción, de alcoholismo... que hay violencia... o sea que son más complejas, que tienes que trabajar... que tienen... cómo te puedo decir... miembros de la familia son delinquentes, o también puede haber familias que tengan mamás con problemas psiquiátricos que aquí tenemos muchas, entonces que esas son familias complejas, o sea que ocupan más atención.

Asimismo, el concepto de familias complejas está vinculado a aquellas problemáticas que atiende directamente el sistema de bienestar infantil. La participante Miriam lo menciona como aquella familia con problemas donde se carece de habilidades y de solucionar sus propios problemas:

(Miriam) su propia palabra lo dice, una familia problema, una familia que no este, que no tiene las bases de una familia, que no tiene el ejemplo de una familia anterior, yo te puedo decir que la familia compleja son las que están aquí, son las que están aquí ingresadas, son las que vienen a dar a una institución porque no pueden ni saben resolver sus problemas o porque no tienen las habilidades.

Para las participantes las familias compuestas por padrastros, madrastras u otros miembros de otras familias son también consideradas como familias complejas, aquellas que tienen características disfuncionales, estas que no permiten el apoyo de distintas instituciones para resolver sus problemáticas:

(Yadira) que tiene diferentes integrantes de diferentes familias.

(Mayela) O sea, que tiene problemas, me imagino yo, una familia disfuncional.

(María) [...] disfuncional, una familia difícil de trabajar con ella por el hecho de que no permiten que se les ayude, cuentan con los apoyos pero no permiten la accesibilidad de las instituciones, o de los apoyos que se les dan y que a la vez exigen pero no permiten.

Para la trabajadora social Olga las familias complejas son las que tienen dificultades con los roles tanto de los padres, como de los hijos y las cuales carecen de valores familiares.

(Olga) Pues yo creo que es dentro de la familia que tienen dificultades, o sea complejas en cuestión, alomejor no sé yo entiendo que puedan tener dificultades en cuestión de los roles o en cuestión de valores o sea compleja, eso es lo que pienso ahorita.

Asimismo se mencionó que las familias que se componen de familia nuclear y extensa pueden ser las más complejas, ya que ellas mantienen una comunicación entre todos y existen mayores problemáticas familiares, el ejemplo de Sandra muestra un ejemplo de familia compleja describiéndola con características funciones:

(Sandra) [...] una familia compleja es cuando están muy unidos toda la familia en la comunicación, entre la familia materna, entre la familia paterna, que los niños estén muy relacionados con ellos, para mí esa es una familia compleja.

Para las participantes, no existen tipos de familias complejas, es decir, solamente existen familias con problemáticas familiares y sociales. Para las participantes la complejidad tiene que ver con las relaciones entre las familias, es decir, relaciones funcionales o disfuncionales. Para las participantes existen diferentes complejidades y problemáticas por ejemplo, Karla mencionó algunos ejemplos: la familia con problemas de drogadicción y la familia con enfermedades psiquiátricas. Ella comentó lo siguiente:

(Karla) Pues alomejor pudieran dividirse, porque no todas, son diferentes complejidades, no las definimos, no tenemos este... pero si hay diferentes complejidades, puede que haya delincuencia y que haya drogadicción, o puede ser que haya...o sea, enfermedades psiquiátricas.

Para las participantes no existen tipos de familias complejas, para ella la familia compleja es la que carece de las habilidades necesarias para resolver sus problemáticas y tienen problemáticas en sus relaciones funcionales y disfuncionales, así como también, son aquellas familias en donde que no permiten que se les proporcione la ayuda necesaria para resolver sus situaciones:

(Miriam) yo creo que una familia compleja es independiente a la problemática, o sea una familia compleja es aquella que no puede resolver sus situaciones.

(Mayela) No sé si existan tipos de familias disfuncionales, lo que sé digamos es que pudiéramos partir de que o la familia es funcional o es disfuncional, o sea o puedes trabajar bien para que tus hijos salgan adelante, o de plano esa familia es disfuncional, y por más que trabajes con ellos nunca van a sacar a sus niños adelante. Entonces no sé si hay tipos de complejidad, o desconozco.

(María) En que son personas muy cerradas que no permiten que se les apoye, que se les ayude, a veces por el mismo índole por ejemplo el nivel socioeconómico también tiene que ver mucho o que son personas indígenas que no permiten que les ayude [...].

Las narrativas aquí descritas muestran que la familia compleja tiene las siguientes características:

- Es una familia con problemas de: drogadicción, violencia, maltrato infantil, problemas psiquiátricos, problemas vinculados a la delincuencia organizada, entre otros.
- Son las familias que carecen de valores y habilidades para mantener una familia funcional.
- Las familias extensas y las familias compuestas por padrastros y madrastras resultan ser las más complejas.
- Las familias complejas son las familias disfuncionales que se atienden en el sistema de bienestar infantil.

Las formas de entender a la familia compleja tienen que ver con necesidades complejas que éstas tienen. Según Maras, Bradshaw, Croft, Gale y Webb (2008) la complejidad familiar tiene está vinculada con distintas necesidades que presentan las familias, por ejemplo, el desempleo, las conductas delictivas, adicción al alcohol o a las drogas, los problemas de violencia familiar e infantil, problemas en la salud mental, entre otros. Las participantes entienden que las familias complejas tienen características que se relacionan con necesidades específicas en la dinámica familiar como las que se mencionan anteriormente.

Las descripciones que hacen las participantes sobre las familias complejas son ideas importantes que pueden ser útiles para la intervención, ya que existen elementos que deben tomarse en cuenta para intervenir con las familias. Es decir, se toman en cuenta factores individuales (o familiares) que las afectan de manera significativa, por ejemplo los problemas relacionados a la salud mental. Así como también, existen otros factores que son externos, es decir, existen en el entorno y tienen un impacto en las familias, por ejemplo, los problemas del desempleo y la violencia social que existe en la sociedad.

4.5.7. Fase del resultado de la intervención con familias que viven maltrato infantil

La fase del resultado en las intervenciones tienen que ver con el producto final de las prácticas con familias, es decir, las gestiones, seguimientos y acciones finales que tiene toda intervención. Las familias que son atendidas en los servicios de protección infantil en el Estado, son típicamente aquellas que tienen necesidades económicas y requieren de los métodos de intervención de los trabajadores sociales para que sean atendidas sus problemáticas.

Las prácticas del trabajador social representan un procedimiento donde existen distintos elementos que el profesional debe de considerar para su intervención: realizar un diagnóstico de la familia que asiste a los servicios sociales, aplicar herramientas, técnicas, evaluaciones y estudios socioeconómicos para estudiarla; estos son los medios con los que cuenta el trabajador social para realizar su práctica con familias. Así mismo, debe tener conocimientos, capacidades y habilidades para realizar las gestiones y seguimientos necesarios para atender a familias con problemáticas de maltrato infantil.

Desde la perspectiva de Donzelot (2008), el profesional o el agente que interviene en su fase de resultado es aquel que actúa y se apoya de sistemas correctivos para hacer su práctica con familias. Es decir, la familia se posiciona en un conjunto de reglas enfocadas a establecer ideales familiares; tanto los protocolos institucionales, como los profesionales colocan a la familia como aquella que está “normalizada” donde se le imponen un conjunto de normas y distintos programas para corregirla, por ejemplo, centros de orientación familiar o psiquiátricos. Esto tiene que ver básicamente con una definición que posiciona a la familia frente a ideologías que la moralizan. Es decir, el profesional tiene ideas donde toma en cuenta a la familia nuclear como aquella principal para el mejor desarrollo y bienestar de los menores.

En la fase del resultado, se toman en cuenta los mecanismos que utiliza el profesional, es decir, las herramientas metodológicas, los programas en los que se apoya para “corregir” y orientar a la familia para crear una estabilidad familiar. El trabajador social se apoya de distintos dispositivos, como las evaluaciones y las entrevistas para determinar los seguimientos del caso familiar (Donzelot, 2008).

4.5.8. Etapas en la intervención con familias que viven maltrato infantil

Entre las etapas de toda intervención del trabajador social existen tres que se identifican claramente en la discusión del grupo: 1) El trabajador social realiza diagnósticos; 2) Se aplican evaluaciones y una investigación a la familia; 3) Canalización a instituciones que puedan apoyar a los miembros de la familia y realizar un plan de vida del menor de edad víctima de violencia.

En la primera etapa el profesional debe realizar diagnósticos, se comentó que las primeras sesiones tienen que ver con escuchar las problemáticas familiares y hacer un análisis de los miembros de la familia, junto con otros profesionales, por ejemplo con un psicólogo. Así también, el profesional debe hacer distintas canalizaciones dependiendo de las problemáticas que está enfrentando la familia, para esto, el trabajador social debe contar con conocimientos de lo que ofrece el Estado a través de distintos programas e instituciones que brinden servicios gratuitos a las familias.

(Mireya) bueno a mí me toca atender directamente esa problemática, es el típico caso que me puede llegar a mí a la oficina, y normalmente mi primera sesión es muy desgastante, es una sesión muy larga en donde necesito escuchar mucho al adolescente y luego escuchar a la mamá de la adolescente, y cuando asiste el novio o la pareja de la chica también escucharlo a él. Entonces si lo tiendo a hacer por separado, inicialmente es la adolescente, después la mamá y si va el chico, pues es el chico, si acude el papá, pero lo típico es que va la mama con la adolescente o en su defecto la adolescente sola. Y por ejemplo lo que se ve aquí [en la primera situación de María, situación 1] es como que, lo que yo le saco a la adolescente con mucho esfuerzo y luego ya después de eso necesito hacer un confort para que ella me tenga mucha más confianza y sea mucho más detallista en todo. Porque sino mi segunda sesión, si son normalmente por semana, si no hago eso yo en mi primera sesión, mi segunda sesión no va rendir frutos en lo que yo espero. Normalmente lo que yo espero es que para una segunda sesión la chica ya llegue con un diagnóstico médico, la verdad yo si me voy inicialmente por eso, yo necesito saber ¿Cómo está el bebe?, ¿En qué etapa esta ella?, ¿Cuantos meses tiene?, ¿Cómo está en cuestión

de anemia?, si está tomando su ácido fólico, vaya yo lo hago porque yo soy la que canalizo y la que gestiono los apoyos para ella, entonces necesito conocer porque al momento de yo pasar el caso pues si me piden toda una redacción de eso. Normalmente siempre es revisar primero lo médico. Tengo casos en los cuales las madres de familia inmediatamente van a la atención médica y regresan hasta ese mismo día y otros casos en los que si regresan... les doy un máximo de una semana para esto [para tener un diagnóstico médico], aquí yo creo que en la segunda sesión sería incitar o invitar al cliente a que nos traiga un diagnóstico médico de cómo se encuentra la adolescente en ese momento, después de... normalmente después de ya revisar la cuestión médica, si reviso mucho la situación de ¿Cómo se llevo el embarazo?, ¿Qué fue lo que paso?, bueno aquí habla de una relación corta [aquí se refiere a la primera situación de María], entonces yo reviso mucho ¿Qué fue lo que paso? ¿Cuál es el estatus del papá del bebé?, porque mi prioridad en ese momento es la adolescente y el bebé, son mis prioridades, pero si reviso cuál es el estatus del papá del bebé o de la adolescente, o del niño o de la niña, es muy difícil quitar ese término porque las veo muy jovencitas. ¿Qué paso con él?, ¿Dónde está?, ¿La va apoyar?, ¿No la va apoyar?, la mamá se va ir a vivir con él o no va vivir con él, porque la adolescente viene completamente en blanco, entonces desde mi punto de vista ella no piensa en ese bebé, no tiene la menor idea de que es lo que está pasando porque es adolescente. Entonces me enfrento con dos problemas: los problemas típicos de una adolescente, más aparte los problemas normales de salud que pudiese llegar ese embarazo. Los últimos diagnósticos o las últimas situaciones que tuve yo con el psicólogo, llegamos a la conclusión, nos está pesando mucho el que sea adolescente, no pesa tanto el que tenga el bebé, me pesa mucho que es adolescente porque no se hace responsable de esa situación. Entonces para ella no es importante, por ejemplo: no se tomaba el hierro porque la pastilla era muy grande y le provocaba náusea y ella no se lo tomaba por eso. Entonces mi punto de vista es que en una segunda sesión es ver el entorno de la adolescente, que está pasando por la cabeza de la adolescente, yo sé que es mi prioridad ese bebé, pero yo tengo instituciones que me van apoyar a mí con eso, yo puedo gestionar para que alguien, por ejemplo no sé iba a CAPACIT para que me le hicieran el examen del VIH.

(Inv) ¿Qué es CAPACIT?

(Mireya) Es una institución que nos apoya con el examen del VIH gratuito y otras enfermedades de transmisión sexual. Entonces yo la canalizaba, yo trataba de [ser] curiosa... pero mi fuerte era tu entorno, porque me preocupaba mucho un segundo embarazo, entonces, así como lo ve ella [María] me recuerda a un caso muy cercano en donde si fue nadamas [solamente] por una sola ocasión, y yo veía a una adolescente de casa, muy muy de casa que tenía un completo desconocimiento de qué era la comunicación asertiva, de muchísimas cosas entonces yo decía mi problema con ella no es tanto el bebé, mi problema con ella es todo su entorno, toda esa malicia que alomejor le llego a faltar [las cosas que le llegaron a faltar], que creo yo debe estar ahí equilibrada y que muchas veces como padres de familia no lo hacemos, de decir si hija [hija] si tienes que ser una persona responsable, tienes que ser una persona amable, tienes que ser una persona considerada, respetuosa, pero también tienes que aprender a decir no, y tener un establecimiento de límites con los chicos, tienes que... yo creo que es analizar todo su entorno, del adolescentes y hacerle ver todas las causas que la llevaron a eso, porque tienes que hacerla caer en conciencia, ellas nunca han caído en conciencia de que están embarazadas, entonces creo yo que una, dos, tres, hasta cuatro sesiones me llevaba a mí a hacer que la adolescente entendiera que ya había pasado de una etapa a otra y que ya se la había brincado y cuantos procesos se había brincado, se brincó [salto de procesos] muchísimos procesos de... se brincó noviazgo porque es un proceso, se lo brincó porque está embarazada en el primer acto sexual y con una persona que no tenía

una relación, se brincó cuestiones de educación porque alomejor va tener que truncar cierto tiempo en su educación, se brincó todas estas alomejor reuniones con sus amigos de secundaria. Mis primeras sesiones se basan en el entorno, no es tanto en lo que ya está, porque el problema ya está, entonces yo si me enfoco en el entorno, por lo menos en las tres primeras sesiones. No sé si las chicas les ha tocado, también me han canalizado casos de otras áreas, por ejemplo Myrna me canalizó muchos casos, inicialmente los atendía ella, ella le tocaba escuchar, todo esto lo escuchaba ella, y ya me decía está así, así, así, es tuyo [Myrna canalizaba los casos a Mayra y le explicaba el diagnóstico que se le había hecho a la familia].

(Leonor) *Algo aquí importante [en la primera situación de María] es de que no deja ser una menor de edad, en la cual si aquí menciona que el padre es agresivo [padre de María], que sabemos de antemano que cuando él se entere pues alomejor va reaccionar de una manera también, alomejor golpearla o “x” [cualquier ejemplo de violencia] yo creo que aquí sería también parte importante, ponerla ella, rescatarla, o sea no ponerla en riesgo, nosotros trabajamos también con una casa hogar que es VIFAC, yo creo que alomejor ya muchas la han escuchado, trabajan con mujeres embarazadas, este, y también nos tocan muchos casos de niñas que llegan a esta situación, porque, porque no tienen el apoyo de los padres o de la familia extensa o del novio, yo creo que lo primero al menos sería salvarla, o sea quitarla del riesgo, ya tiene 6 meses [de embarazo] supongo que alomejor ya se le debe de estar notando, y ya después ahí en VIFAC les hacen mucho la conciencia, o sea de darla a adopción o buscar algún apoyo para el niño, en este caso alomejor buscar, ir a buscar a los abuelos, o a algún tío o algo de la familia extensa que se pudiera hacer cargo del niño y en este caso también de ella, para ya después estabilizar un poquito a la familia.*

(Mireya) *Si lo manejábamos nosotros con Ángel, porque por ejemplo, lo ideal era que pasaran conmigo y que también entrara psicología y después el psicólogo y yo analizábamos estas situaciones.*

(Karina) *[...] abría que hacerle la conciencia a ella de que es por el bien de ella y por el bien de su niño, o sea más que todo sensibilizarla y a la hora de canalizarla hacerle ver que las consecuencias o lo que se obtenga de éstas situaciones de los trámites que ella realice [...].*

En la mayoría de los casos de familias con violencia, se requiere hacer un plan de vida para los niños que viven maltrato infantil. Existe una opción en cuanto al seguimiento de este tipo de situaciones, es donde intervienen los servicios sociales para realizar la institucionalización de los menores de edad en una casa hogar:

(Ana) *Si es una situación de violencia muy fuerte pues yo creo que es lo mejor, como primera instancia, seguir en la familia le va ocasionar alomejor problemas graves porque hay violencia y posiblemente, no posiblemente, es violencia física, entonces puede acarrearle, incluso a la niña estar observando esas situaciones de violencia la pueden dañar para un buen desarrollo, que tenga un buen desarrollo y continuar con este ciclo de violencia que ella vive, vuelva a reproducirlo María con su hija. [...] yo le sugiero primero pues hacerle ver todas las ventajas primero de separarse un poquito del ámbito familiar, en cuanto a que no va estar viendo la violencia, si se encarga el gobierno de esta asociación pues va tener tres comidas diarias, el niño va estar mejor cuidado, o sea pues darle las ventajas.*

(Nallely) *Es que es menor de edad, no está emancipada, va para CAPULLOS, o sea tendría que ser ingresada.*

Sobre las etapas que existen en la intervención con familias que viven maltrato infantil, éstas consisten en hacer un proceso donde se identifican a los miembros, las problemáticas como por ejemplo, el embarazo a temprana edad y la situación de violencia. El trabajador social debe identificar dichas problemáticas mediante diagnósticos sociales y médicos. Estos profesionales deben realizar las canalizaciones correspondientes, identificando redes primarias y secundarias que sirvan de apoyo a las familias que viven maltrato infantil. El profesional debe apoyarse con un equipo multidisciplinario para trabajar en orientación y asistencia a las familias con situaciones de violencia.

En cuanto a las canalizaciones que realiza el profesional, éste debe tener conocimientos amplios sobre las instituciones, y un gran panorama sobre los distintos servicios gratuitos que se ofrecen en los organismos. Esto con el fin, de lograr los objetivos profesionales que tienen que ver con el mejoramiento de las condiciones de vida de los miembros del grupo familiar. El trabajador social necesita realizar canalizaciones y movilizar recursos humanos, económicos y sociales para apoyar a este tipo de familias.

En este tipo de problemáticas familiares, como lo es el maltrato infantil; el Estado tiene el deber de resguardar a los menores de edad, ante actos de violencia que existan en el interior de las familias. Entre las canalizaciones que comúnmente los trabajadores sociales realizan en ésta área están los siguientes: el apoyo psicológico para los miembros de la familia, gestionar recursos de asistencia, así como también, canalizar a las instituciones correspondientes, tanto a los agresores, como a los menores de edad. Estos últimos, son enviados a instituciones de guarda y custodia, donde los niños (as), permanecen en una casa hogar, con el fin de protegerlos de los actos de violencia que viven en el entorno familiar.

4.5.9. Intervención familiar: metodologías y técnicas en el proceso de intervención

Los modelos de intervención que utilizan los trabajadores sociales con familias que viven maltrato infantil tienen que ver con procesos institucionales que están establecidos para ser utilizados con familias vulnerables. La atención a familias con maltrato infantil es dividida en fases o etapas, donde existe un diagnóstico médico de las familias y de las víctimas, así como también estudios socioeconómicos que deben ser tomados en cuenta para realizar una intervención.

La intervención con familias que viven problemáticas de maltrato infantil y violencia doméstica se debe de realizar en distintas partes, es decir, con el adolescente, con los hijos y con los padres. Asimismo, la atención a familias debe de realizarse escuchando a cada una de las personas y tomando en cuenta los diagnósticos médicos de estas. Posteriormente, la trabajadora social debe de tomar en cuenta el diagnóstico de las primeras sesiones para realizar gestiones y seguimientos.

Para Diana el diagnóstico médico es muy importante al intervenir con familias con maltrato infantil, sin embargo, también es importante hacer una investigación sobre la violencia y el ambiente familiar y social en el que vive la familia.

(Diana) [...] sensibilizar un poco a la familia que hay otras necesidades que también la ponen en riesgo, ver la cuestión de salud como decía mi compañera, pero si hay otras

cuestiones, las cuestiones de violencia, la cuestión del ambiente donde se vive, que bien como comentaban habría que proteger no solo a la menor, si hay otros menores, a la madre que también sufre violencia, si estos periodos han sido reciente.

Las trabajadoras sociales inicialmente se esperan a contar con un diagnóstico médico para comprender la situación de las familias con violencia, maltrato infantil y embarazos a temprana edad con adolescentes. Para las trabajadoras sociales la escucha activa es muy importante durante las primeras intervenciones con la familia que vive situaciones de maltrato; así también la trabajadora social debe de tener una comunicación de confianza con el niño, adolescente y/o familia para comprender el entorno que está viviendo. Una vez que el trabajador social tiene un conocimiento del diagnóstico de la familia y ha escuchado a todos los miembros de la familia como la joven, posteriormente se tendrán que realizar las gestiones necesarias para canalizar tanto a la joven, como al bebé de la adolescente.

Las trabajadoras sociales como Mireya y Diana tienen como similitud en sus discursos que es necesario un conocimiento amplio del diagnóstico médico y de la situación familiar que está viviendo la adolescente y del entorno en el que viven.

(Mireya) [...] mis primeras sesiones se basan en el entorno, no es tanto en lo que ya está, porque el problema ya está, entonces yo si me enfoco en el entorno, por lo menos en las tres primeras sesiones.

En el discurso se hizo hincapié en que la intervención del trabajador social con las familias debe de estar enfocada primeramente en escuchar a los miembros de la familia, posteriormente se hace la investigación del contexto en el que viven estas familias, así como también el trabajador social debe estar capacitado para canalizar a las familias a distintas instituciones para atender sus necesidades inmediatas. De esta forma lo explican las participantes:

(Ana) Bueno algo que no han mencionado es primero yo creo que aparte de escucharla, conocer la situación de salud, la angustia que tiene la propia adolescente, entonces antes de investigar tal vez todo el contexto, todo el entorno, yo creo que primero bajarle esa angustia [...].

(Leonor) [...] el padre es agresivo [padre de María], que sabemos de antemano que cuando él se entere pues alomejor va reaccionar de una manera también, alomejor golpearla... yo creo que aquí sería también parte importante...rescatarla, o sea no ponerla en riesgo, nosotros trabajamos también con una casa hogar que es VIFAC [...] trabajan con mujeres embarazadas... y también nos tocan muchos casos de niñas que llegan a esta situación, porque no tienen el apoyo de los padres o de la familia extensa o del novio, yo creo que lo primero al menos sería salvarla, o sea quitarla del riesgo.

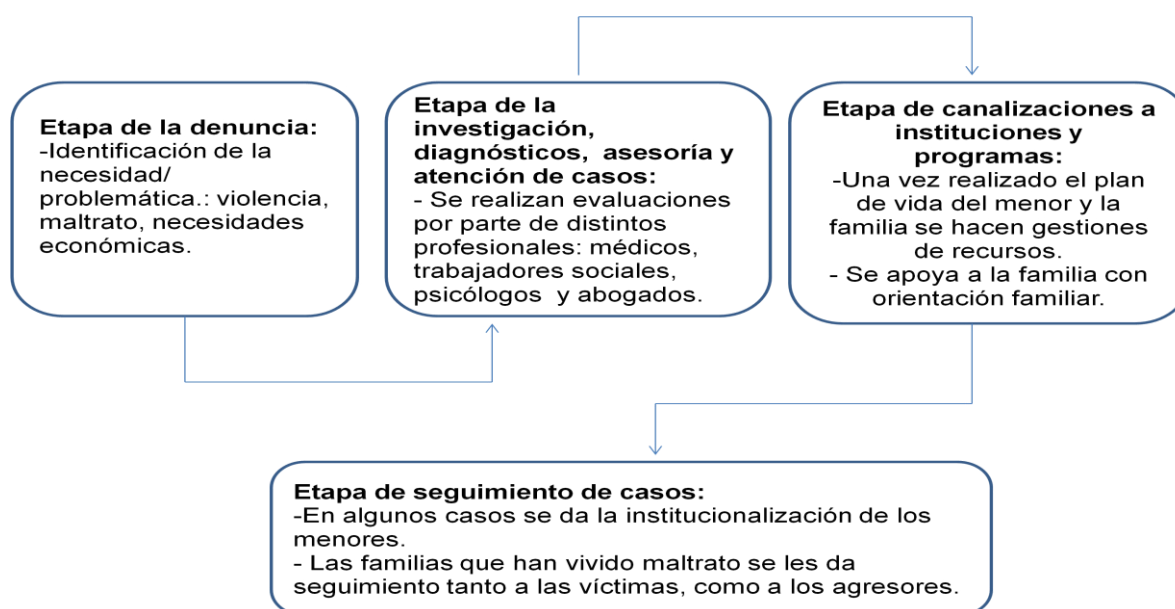
En cuanto a la investigación que deben de hacer los trabajadores sociales es el de buscar a la familia extensa para que ésta pueda dar un apoyo y protección a los menores de edad. Las trabajadoras sociales hacen una investigación y realizan un diagnóstico de la familia nuclear y de la familia extensa del menor:

(Leonor) [...] en este caso a lo mejor buscar, ir a buscar a los abuelos, o a algún tío o algo de la familia extensa que se pudiera hacer cargo del niño y en este caso también de ella, para ya después estabilizar un poquito a la familia.

El trabajador social hace su intervención bajo un proceso institucional que realiza con familias que viven maltrato infantil. En la figura 9 se especifican los pasos que siguen los profesionales con las familias que viven violencia.

En la figura 9 se muestra que la intervención con familias que viven maltrato cubre una serie de etapas que se resumen en cuatro: 1) inicia desde la etapa del reporte de los casos de violencia infantil, haciendo una investigación de los problemas que presentan las familias. 2) después de identificar la necesidad de la familia se realizan diagnósticos y evaluaciones por parte de médicos, psicólogos, trabajadores sociales y abogados quienes deben realizar informes y reportes donde se describan las necesidades que presentan tanto los menores maltratados, como los padres generadores de violencia. 3) La etapa de canalizaciones corresponde a gestionar los recursos necesarios para fortalecer a las familias y atender las principales necesidades. 4) La última etapa tiene que ver con el seguimiento de los casos, por una parte, existe la posibilidad de que los menores de edad vuelvan con su familia, pero esta debe ser monitoreada constantemente, y por otra parte está la institucionalización de los menores a una casa hogar, donde se le da un seguimiento a las familias para que estas puedan recuperar la custodia de sus hijos.

Figura 9. Proceso de intervención con familias que viven maltrato infantil



Fuente: Elaboración propia.

El proceso de intervención de la figura 9 tiene que ver con una influencia en un modelo de diagnóstico psicosocial, donde se realiza una indagación en las características de los problemas y el tratamiento de estos. Comúnmente este proceso de intervención es llamado “investigación” en el campo del trabajo social, sin embargo, se trata de un diagnóstico en el grupo familiar. El diagnóstico social es un proceso donde se realiza un análisis de la situación conflictiva (Quiroz, 1998). Este diagnóstico, desde la influencia de Mary Richmond, es

considerado un manual o una guía metodológica en el trabajo social. El diagnóstico social en el modelo richmoniano representa una metodología donde el trabajador social recaba una serie de evidencias con distintas personas, grupos, fuentes y redes primarias, como secundarias para completar el proceso de intervención con familias.

En el caso específico de las familias que han vivido maltrato infantil las participantes sugieren que la intervención por parte de trabajo social debe de estar enfocada a lo que la familia espera solucionar. Entre las respuestas se enfatizó que el trabajo multidisciplinario es fundamental para los casos de maltrato infantil. Para las participantes, son las familias quienes deben de movilizarse para la solución de sus problemáticas, es decir, que tomen en cuenta a sus redes de apoyo para enfrentar distintas problemáticas.

(Cecilia) Sus redes de apoyo, que ellos se pudieran mover.

Asimismo, se destacó que los padres son los responsables de la protección de los hijos, que son ellos quienes deben de cubrir todas las cuestiones de protección de los menores de edad. Las trabajadoras sociales Diana y Mireya tienen en común en sus discursos que la familia, específicamente los padres son quienes deben de dar protección a los menores de edad:

(Diana) [...] algo importante es ver cuanta negligencia pueden ser de los padres en cuanto a un adolescente de 14 años que sostiene relaciones con otro chico, es decir, si saben dónde está su hijo, ¿Qué hace?, todas estas cuestiones de protección, que son los padres quienes son los responsables legales del menor, qué tanto ellos están actuando en esta protección al menor, si el adolescente está estudiando, bueno en este caso dice que está en la escuela, si tiene su servicio médico, toda la cuestión de que ella esté protegida pero que sean también los padres quienes son los responsables que cubran esta necesidad.

(Mireya) Inicialmente la familia es la que debe de dar la primera protección.

Son cuatro dimensiones que se identifican en la intervención del trabajador social: Operativa, contextual, epistemológica, ideológica y ética. Estas se analizan para comprender la metodología en trabajo social. En el cuadro 18 se especifican algunas narrativas sobre la forma en que se hace la metodología en trabajo social:

Cuadro 18. Narrativas sobre la metodología de intervención

Dimensión	Narrativa
Operativa	<p>La metodología tiene que ver con distintos procedimientos y etapas: la aplicación de terapias, sesiones o talles junto con la familia y los profesionales de trabajo social y psicología:</p> <p><i>(Diana) [...] alomejor alguna valoración con psicología que pudiera ver que tanto el padre pudiera tener éste impulso. Y ¿Por qué no? manejarlo alomejor en sesión, como pudieran abordarlo. Porque también mucho tiene que ver, lo que ellos necesitan y lo que ellos digan ¿no?, que alomejor de ellos sale la solución, y nosotros vamos como guiando hacia ... hay muchas opciones, y alomejor para mí la solución es muy inmediada, no sé alomejor resguardar a la mejor, pero si ¿Qué es la propia familia? la propia familia, que genere esta resiliencia, que ellos que pudiera generar.</i></p>

	<p>El trabajador social en el proceso de intervención tiene un papel fundamental, ya que tiene en algunos casos el rol de educador en el proceso o de facilitador. En el caso de la intervención con familias que viven maltrato infantil, el profesional necesita que tener el rol de mediador, cuando se trabaja por ejemplo con los padres, o un rol de facilitador, ya que él necesita que mostrar a familia las diferentes opciones en cuanto a programas o instituciones donde la familia puede llevar a cabo un mejor desarrollo en su proceso de intervención. En este caso, el trabajador social facilita la información y el apoyo en cuanto a las gestiones que se requieren.</p>
Contextual	<p>El profesional está posicionado dentro de un contexto, donde existen instituciones, organismos y mecanismos para trabajar con las familias que viven violencia; el trabajador social debe tener conocimientos amplios de las instituciones que corrigen o disciplinan a la familia:</p> <p><i>(Mireya) Y para esto el trabajador social pues necesita que tener un conocimiento amplio de las diferentes instituciones con las cuales se puede coordinar, necesita que conocer las áreas, las diferentes instituciones que te apoyan, los diferentes apoyos que pueden existir, porque inclusive puede haber apoyos para el bebé, no sé diferentes apoyos en muchos aspectos, la cuestión psicológica, la cuestión material, vaya vamos a ponerlo en terreno: inclusive nosotros como trabajadores sociales, él como nuestro colega tiene que saber en dónde están ubicadas las instituciones, cuáles son las opciones de ruta, porque a veces las personas no saben ni llegar a los lugares, cuáles son las rutas que te pueden dejar, por donde te puedes ir, con quién puedes hablar, el nombre de la persona orientadora, quién es la que contesta, inclusive decirle al cliente te va contestar una trabajadora social o te puede contestar un psicólogo, las personas que están contestando la línea son personas confiables que están especializadas en eso, no tengas, trata de fluir, explícale bien que es lo que necesitas [...].</i></p> <p><i>(Nallely) Porque hay personas que sufren de adicciones, y entonces canalizamos ahí en el Centro Nueva Vida para que acudan y es un requisito que nosotros nos valemos para que recuperen a sus hijos, que llevan el tratamiento.</i></p> <p><i>(Mireya) y podemos trabajar hasta con el bebé [Penny], porque por ejemplo le decía a Myrna tienes una clase de estimulación temprana y tienes una clase para niños de entre 0 y 3 años “ah pues está el Club de la Salud” está esto, está esto, pues yo le diría a María. Por hablo de que el trabajador social aquí debe de estar consciente todas sus redes existentes tanto en su comunidad más cercana como en aquellas que están lejanas, que en este caso nuestra lejana por ejemplo sería CAPULLOS, está lejana, pero la tengo presente y sé que la puedo utilizar. Y enfocar también ese bebé y decir bueno va para “Estimulación Temprana” okay no lo tenemos aquí ¿Dónde hay? ¿Qué es lo que cobra? ¿Dónde puede estar?. y de ahí si nos valemos mucho de nuestros voluntarios a veces de comunidad que a veces nos dan clases gratuitas, ellos nos ayudan mucho con éstas cuestiones y empezamos a trabajar diferentes</i></p>

	<p>áreas en donde lamentablemente casi siempre la ausencia pues si es del papá.</p>
Epistemológica	<p>El profesional en su metodología cuenta con herramientas teóricas, enfoques epistemológicos, como por ejemplo la teoría sistémica que apoya en la interpretación de sus intervenciones con familias. La teoría de sistemas está presente en la intervención cuando se hace la investigación o el diagnóstico con las familias. Se realizan intervenciones, específicamente entrevistas con distintos grupos interrelacionados para recabar evidencia: con maestros, parientes, vecinos, entre otros. Se involucran a todos los sistemas que están vinculados con el grupo familiar. La terapia breve sistémica la realiza tanto los trabajadores sociales, como los psicólogos.</p> <p><i>(Diana) El Centro de Fortalecimiento está enfocado mucho a prevención, se enfoca mucho a la conducta del niño, las familias llegan y el niño tiene problemas de conducta y todos llegan qué situaciones están pasando o problemas de pareja, para prevenir ésta situación, es más de cuestiones, está hecho su enfoque en una terapia breve sistémica para fortalecer a éstas familias. Éste es mi discurso.</i></p>
Ideológica	<p>El profesional toma en cuenta a todas las redes para apoyar a las familias y fortalecerlas. Entre los objetivos institucionales que siguen los profesionales está el de reintegrar a los menores con su familia y el de hacer una intervención que tenga como finalidad el fortalecimiento de las familias. Los profesionales toman en cuenta valores e ideologías encaminadas a fortalecer al grupo familiar.</p> <p>El profesional está bajo un modelo richmoniano, donde debe trabajar con el entorno de la familia, con las redes de apoyo, específicamente las redes primarias y secundarias. El proceso que sigue en este modelo tiene que ver con identificar y hacer contactos con la familia inmediata del usuario o “cliente” (Quiroz, 1998).</p> <p><i>(Mireya) Inicialmente la familia es la que debe de dar la primera protección.</i></p> <p><i>(Diana) Ellos tienen que generar esto.</i></p> <p><i>(Karina) [...] ella también debería de continuar bajo tratamiento psicológico, para que continúe dándose cuenta de las situaciones que está viviendo y obviamente también se tendría que trabajar, o sea aquí preguntaba el rol de la familia en esto; aquí también habría que trabajar con la familia, o sea con los abuelos maternos, con la finalidad de que realmente cambien esa forma de vida que tienen, a fin de que más adelante ellos puedan realmente ser una red de apoyo y no seguir siendo parte de una problemática que se está repitiendo. Se tendría que trabajar, o sea ingresarlos en la casa, trabajar con ella en cuestiones psicológicas y obviamente en fortalecer a la familia, con los abuelos maternos.</i></p>

	<p><i>(Nallely) Primero atenderla a ella, pero aquí el eje central es la abuela materna porque estamos hablando que ella tiene 30 años, está repitiendo, o sea ella también le pasó lo mismo, ella también salió embarazada a los ...[15 años] o sea estamos hablando que es repetitivo, digo aquí en México está pasando esto verdad, yo trabajo con maltrato infantil, entonces estamos hablando de que es tranquilizarla a ella, hablar con ella, ahí psicología nos apoya verdad, y nosotros irnos a la familia, irnos a la familia, porque quién la va apoyar a ella, quién le va ayudar, tenemos que agarrarnos las redes de apoyo, hablar con la abuela [la mamá de María] “oiga pues sabe que...”, lamentablemente, yo creo que nadie queremos...siempre decimos... sabes no quiero que le pase lo que me pasó a mí, quiero que supere verdad mis expectativas, nuestros hijos, entonces la abuela es la que la va apoyar, si la abuela sigue con esa violencia en ese ambiente no la va apoyar a la niña, tiene que salir de ese ambiente, se puede canalizar a terapia a la familia, o hablar con el abuelo porque pues el también es el apoyador, ella se quiere quedar con el niño, ella dice, ella lo manifiesta, o sea ella ya está “semi- consciente” de que “bueno yo ese niño lo voy a tener” y quiero que mi mamá se haga cargo ahorita, entonces mamá apoya, si ella no ve el apoyo de su mamá, ella es única, no tiene hermanos, no tiene hermano, no tiene nada.</i></p>
Ética	<p>Los valores institucionales son aquellos que guían la práctica con las familias que viven violencia:</p> <p><i>(Diana) la protección es a la menor como nos compete como institución pero también a la familia, no sé si tiene hermanos, si hay otros menores en riesgo, que pudiéramos también proteger en esta familia.</i></p> <p><i>(Karina) [...] fortalecer a las familias en cualquier situación que se suscitara, lo que comentaba Diana, o sea yo identifique que la familia de origen es de caso mamá, papá o abuelos maternos tienen una problemática, pues hay que seguir trabajar con ellos, o sea no nadamas enfocarnos en María y su bebé sino también a su familia quien a final de cuentas es quién los va respaldar [...].</i></p> <p>Las familias representan un elemento fundamental en el apoyo y protección de los hijos. Los trabajadores sociales se basan principalmente en ella misma para que tenga la solución de sus problemáticas a través de diferentes programas y servicios que ofrece el Estado para concienciarla.</p>

En cuanto a las formas y modelos de intervención por parte de los trabajadores sociales se destacó en el grupo de discusión que en toda intervención familiar por parte de trabajo social puede incluir lo siguiente:

- En toda intervención con familias con maltrato infantil debe de existir un diagnóstico médico de los miembros, por ejemplo: del menor de edad.
- Existe un trabajo multidisciplinario donde participa un abogado, un psicólogo y un trabajador social para tomar decisiones en cuanto al proyecto de vida del menor de edad, (la decisión final la realiza un juez).
- Gestiones con psicólogos externos.

- Canalización a instituciones.
- Buscar a la familia extensa del menor.
- Intervención familiar por parte de trabajo social, psicología y el área jurídica.

En la discusión se destacó que la intervención del trabajador social con familias está enfocada a un trabajo de manera conjunta con otros profesionales, como por ejemplo los de psicología. En los casos de jóvenes con embarazos a temprana edad y junto con problemáticas de maltrato infantil, el trabajador social y el psicólogo trabajan de manera conjunta con las familias en el proceso de intervención. Dentro de los modelos de intervención que aplica el trabajador social tiene que estar incorporados todos los miembros de la familia.

Durante la discusión se destaca que la intervención no es únicamente con el menor de edad que está sufriendo el maltrato infantil, sino que se incluye a todos los miembros de la familia, en este caso la trabajadora social Nallely comentó que la profesional debe de apoyarse de profesionales de psicología, y la intervención debe de realizarse tanto con el menor de edad, como con los padres y otros miembros de la familia. La trabajadora social Mireya manifestaron que el trabajador social debe de realizar su intervención con los menores de edad y con los padres, sus discursos tienen en común que los trabajadores sociales deben de incorporar en su intervención el objetivo de concientizar tanto a los padres de familia, como a los menores de edad de la problemática de maltrato infantil que se está viviendo.

(Mireya) [...] entonces nosotros si trabajamos mucho con eso, hay una intervención, de concientizar a la población tanto a la madre de familia, como a la menor[...].

En cuanto a las formas de atención que debe de ofrecer el trabajador social, se resaltó que este debe sensibilizar a la familia y al menor sobre la situación que está viviendo. Así también, deben canalizar a las familias y a los menores a instituciones para apoyar tanto en el proceso del embarazo, como en las problemáticas de maltrato infantil.

Asimismo, se discutió que las trabajadoras sociales deben de hacer su trabajo con familias buscando la conciencia de los padres y de los hijos sobre los beneficios que tiene realizar los trámites y procesos necesarios para la solución de las problemáticas que presenta la familia.

(Karina) [...] Habría que hacerle la conciencia a ella de que es por el bien de ella y por el bien de su niño, o sea más que todo sensibilizarla y a la hora de canalizarla hacerle ver que las consecuencias o lo que se obtenga de éstas situaciones de los trámites que ella realice [...], porque es ella a final de cuentas la que se beneficia o se perjudica.

De acuerdo con las narrativas, los profesionales de trabajo social al realizar una intervención con familias, tienen un papel de sensibilizadores, de concientizadores, donde el profesional tiene que enseñar a la familia y orientarla sobre lo correcto y las consecuencias de las problemáticas, es decir, donde el profesional toma un rol pedagógico con las familias.

Las participantes expresaron que el rol del trabajador social tiene que ver con realizar una investigación de la familia nuclear y extensa del menor de edad que se encuentra en riesgo. El trabajador social debe de cumplir las siguientes funciones: realizar investigación de campo, evaluaciones a los padres y menores de edad e investigar sobre el contexto de la familia. En

este punto, el trabajador social no es únicamente el que tiene un rol de facilitador en el proceso de intervención, sino que también tiene que tener la capacidad de ser un investigador para comprender el contexto de la familia.

En el cuadro 19 se especifican las formas de atención a familias con maltrato infantil de acuerdo a lo investigado en las entrevistas con trabajadores sociales:

Cuadro 19. Formas de atención a familias con maltrato infantil

Formas de atención a familias con maltrato infantil	Intervención familiar desde los trabajadores sociales: narrativas
<p>El trabajador social realiza investigaciones con las familias. Hace una evaluación de los casos, visitas domiciliarias, diagnósticos, así como también el incremento de habilidades a través de programas sociales.</p> <p>El trabajador social es un investigador en el proceso de intervención.</p>	<p><i>(Karla)</i> Pues nosotros realizamos evaluaciones, o sea vemos cómo está la familia desde lo social, o sea si la familia cuenta con un lugar donde vivir, lo que está a su alrededor, si tiene redes de apoyo, se le buscan redes de apoyo [...].</p> <p><i>(Miriam)</i> Mira el objetivo como trabajador social yo creo que es el apoyar y ayudar a las familias, a la problemática que están presentando [...] yo creo que somos capacitados más que nada, de los padres para incrementar las habilidades, habilidades parentales [...].</p>
<p>Integrar a las familias (objetivo institucional implementado por las trabajadoras sociales).</p> <p>El trabajador social tiene un rol de facilitador. Ofrece las diferentes opciones que tiene la familia para tratar sus necesidades.</p>	<p><i>(Olga)</i> Con nosotros por ejemplo en esta delegación es tratar de integrar [a los niños] de alguna manera... si nosotros detectamos que hay una situación de maltrato, si hay una cuestión por ejemplo, cuando vemos de que hay la posibilidad de que los papás puedan cambiar y que alomejor no sabían o aloemjor no estaban enterados del abuso, se busca por ejemplo mandarlos hay un curso de habilidades parentales que se maneja por parte del área de DIF es en el Centro de Orientación Familiar, se les manda ahí o sea tratar de buscar, de ayudarles [...]</p> <p><i>(Sandra)</i> Para mí en este trabajo mi función es sensibilizar, integrar a la familia [...].</p>

<p>Orientación a las familias sobre el reconocimiento de sus obligaciones y funciones como familia</p> <p>El trabajador social tiene un rol de educador. Busca educar a la familia, para su mejor desarrollo.</p>	<p><i>(María) Aquí es tratar de convencerlos del bienestar de los niños, bueno desde el punto de vista de nuestro trabajo, convencerlos de la situación por la que están pasando sus hijos, hacerles ver las situaciones, las responsabilidades legales y todo a lo que se van a exponer ellos en caso de que no quieran apoyar a sus hijos [...].</i></p> <p><i>(Yadira) [...] trabajar con ellos verdad para hacerles ver la situación en la que están cayendo [...].</i></p>
<p>Seguimiento de los casos</p> <p>El trabajador social es un acompañador, facilitador en el proceso de intervención.</p>	<p><i>(Mayela) [...] en área de internos de niños que ya están abajo en el internado, la función de un trabajador social, de estos niños que ya están en el internado es trabajar precisamente con las familias, por ejemplo si vemos que los papas, por ejemplo están involucrados en problemas, por ejemplo de drogadicción [...] entonces te digo trabajo social del área de internos trabaja completamente al cien por ciento con la familia, de seguimiento y acompañamiento para tratar de integrar a estos niños a su núcleo familiar.</i></p>

En el cuadro se especifica las formas en que el trabajador social interviene con familias, las funciones tienen que ver con que el trabajador social tiene el rol de acompañador y mediador con las familias.

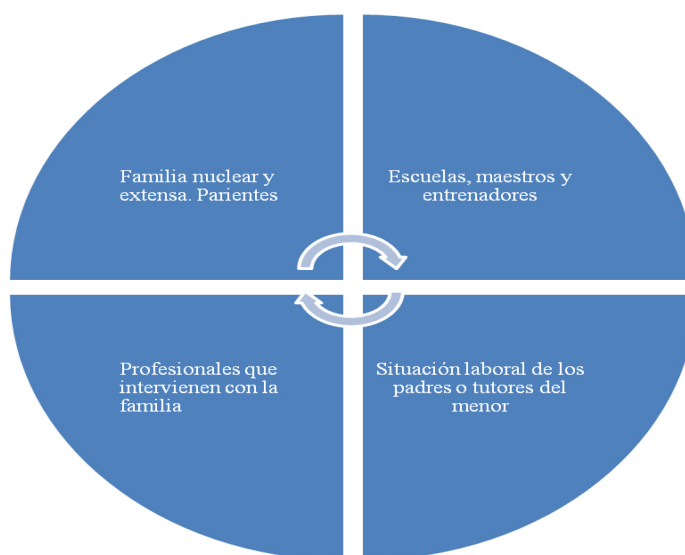
Para las participantes el trabajador social debe intervenir en las habilidades parentales, en sensibilizar e integrar a los niños con sus familias, ésta última tiene que ver con objetivos institucionales que los trabajadores sociales siguen para realizar sus prácticas con familias. Es decir, el trabajador social identifica que las acciones que realiza tienen que ver con un rol pedagógico en la intervención con familias. Pelegrí (2004: 27) en su estudio sobre el poder en el trabajo social haciendo una aproximación desde Foucault, resalta que en el proceso de intervención, específicamente en la relación de ayuda, existen un contacto directo con las personas, y el profesional desempeña una intervención con poder en la intervención. Es decir, existe una “relación asimétrica donde una parte dispone de un *saber* y de un *saber hacer*”, esto tiene que ver con un poder que se tiene sobre las personas con las que se interviene.

Esto quiere decir que, la posición que se crea entre el profesional y las personas tiene que ver con una diferencia de saberes y de poder. Son tres formas en las que se hace visible la diferencia de poder entre el profesional y las personas: 1) cuando las personas solicitan un servicio y acuden con el profesional; 2) el profesional realiza las intervenciones y gestiones necesarias; y 3) existe la relación de ayuda “efectiva” para el cliente. Aunque el autor menciona que las relaciones que existen son efectivas, cabe resaltar que, no en todos los casos las relaciones suelen ser positivas y efectivas para los clientes.

Las visitas domiciliarias, la orientación familiar representan formas de atención que los profesionales realizan constantemente en las instituciones, así como también la canalización de los casos a otros programas e instituciones del Estado y de la sociedad civil.

En la figura 10 se muestra las áreas donde el trabajador social debe de realizar su investigación con la familia que vive maltrato infantil.

Figura 10. Investigación de la familia con maltrato infantil



Fuente: Elaboración propia en base a las narrativas de las participantes.

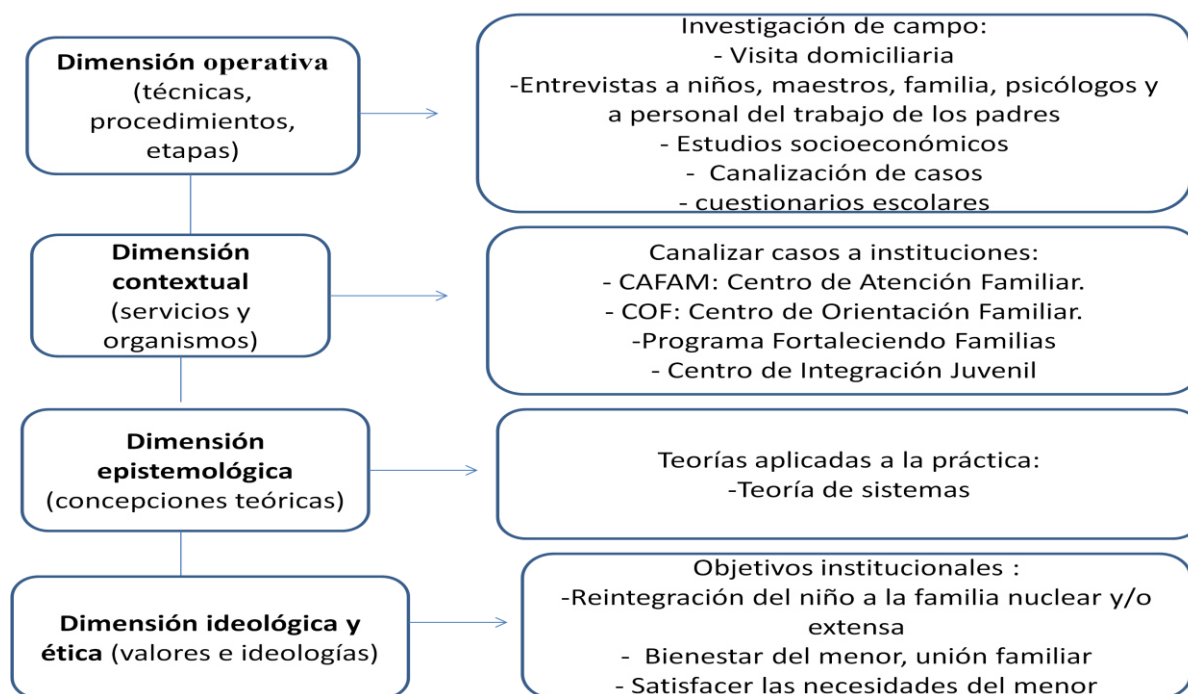
En las narrativas se muestran algunos ejemplos de las intervenciones que han realizado las participantes. Entre las prácticas del trabajador social son las siguientes:

- Una de las funciones del trabajador social es sensibilizar a los padres sobre la problemática que están viviendo.
- Entre los objetivos del sistema de bienestar infantil es integrar al menor con su familia, ya sea nuclear o extensa.
- El trabajador social debe canalizar a los padres a instituciones para resolver sus problemáticas y posteriormente reintegrar al menor de edad a su familia nuclear.
- El trabajador social durante su investigación debe de realizar lo siguiente: visitas domiciliarias a la familia nuclear y extensa; entrevistas a los padres, hijos, maestros, psicólogos, jefes de trabajo de los padres, entrenador de los hijos, es decir, todas las personas que están en constante relación con la familia.
- El trabajador social una vez interviniendo con un caso de maltrato infantil debe de trabajar en equipo con un psicólogo y un licenciado en derecho sobre el plan de vida del menor, para posteriormente mostrarlo ante un juez.
- Las opciones que el trabajador social puede tomar en cuenta al momento de hacer el plan de vida del menor de edad es lo siguiente: ingresar al menor de edad a su núcleo

familiar (familia nuclear o extensa), ingresar al menor de edad a una casa hogar o canalizar al menor de edad al departamento de adopciones.

En la figura 11 se explican las dimensiones que explican la metodología utilizada por los trabajadores sociales para intervenir con familias que han vivido maltrato infantil.

Figura 11. Dimensiones que explican la intervención del trabajador social



Fuente: Elaboración propia con información de las narrativas de las participantes. Dimensiones en base a la perspectiva de Gordillo (2007).

Las dimensiones que se incorporan en la metodología del trabajador social permiten explicar la forma en que el profesional realiza su práctica con familias que viven maltrato infantil. El trabajador social se apoya de los objetivos institucionales para realizar una práctica operativa donde tiene un procedimiento ya establecido por la institución. El contexto que debe conocer el trabajador social tiene que ver con una serie de instituciones y de organismos que forman parte del Estado, y el profesional se apoya de estos para canalizar los casos identificados de violencia, maltrato infantil y otras problemáticas.

Gordillo (2007) explica que en la dimensión operativa están los instrumentos que aplica el trabajador social en sus métodos, esto en un contexto en particular corresponde a su forma de operacionalización con familias; tomando en cuenta procedimientos, etapas y técnicas. Tanto los principios epistemológicos y las ideologías tienen que ver con las intencionalidades que tiene el profesional en la aplicación de sus métodos.

Como se mencionó en el marco teórico, la aplicación de la teoría de sistemas tiene un mayor peso en la intervención con familias desde el trabajo social, aunque también cabe señalar que las intervenciones se basan en el modelo sobre diagnóstico psicosocial, con influencia del modelo médico- clínico en donde se da peso a la patología familiar. Según Salvador Minuchin 1990 (citado por Quiróz y Pena, 1998: 59), en el modelo del socio- diagnóstico, el individuo tiene una influencia sobre el contexto, ya que existe interacción, para estos autores las modificaciones de la estructura familiar producen cambios en los procesos psíquicos de los miembros del sistema, así como también, la conducta del trabajador social que realiza el diagnóstico se incluye en ese contexto. En cuanto a la perspectiva sistémica, el socio- diagnóstico busca ampliar el foco de observación, situándolo en un nivel más amplio. Según Minuchin (1990, citado por Quiróz y Peña, 1998), el modelo del diagnóstico social considera que el asiento de la patología puede estar ubicado en niveles de observación, tanto en el interior del paciente, como en su contexto social, o entre ambos. El trabajador social, al tomar en cuenta dichas perspectivas, busca comprender y analizar en los diagnósticos la influencia que tiene tanto los individuos, como el contexto y los distintos sistemas que se encuentran alrededor de las familias.

Concretamente, en cuanto a la evaluación clínica que se realiza con las familias, el trabajador social realiza entrevistas para evaluar y definir la intervención, según Quiróz y Peña (1998), la evaluación clínica familiar tiene semejanzas con la evaluación diagnóstica individual, donde se realizan entrevistas de una o dos sesiones, enfocándose en la situación y problemas actuales de las familias, y después en el desarrollo de éstas; específicamente la evaluación familiar debe incluir a todos los miembros (Florenzano, 1984, citado por Quiróz y Peña (1998). La familia se estudia desde un sistema que tiene interacción con otros sistemas, y es considerado abierto, con una interacción dinámica entre sus miembros (Espinal, 2006; Giberti, 2007; Iturrieta, 2001). Ejemplificamos con el discurso de Olga:

(Olga) lo que es el ecosistema, o sea trabajamos la cuestión del método generalista [...] o sea, entonces se maneja más lo del sistemático, o sea el método de sistema, la teoría de sistema, o sea más enfocado a la cuestión de las personas, o sea tratar de buscar el apoyo.

Asimismo, en las narrativas es frecuente escuchar una confusión entre los métodos, modelos, procesos y teorías aplicadas a la práctica con familias. En las narrativas se identificaron como teorías el “Método Generalista”, este es un procedimiento lineal aplicado a todos los casos de familia que atienden los profesionales. Entre los objetivos del método generalista está el desarrollo de competencias para resolver los problemas de las personas y gestionar recursos (Louise y Stephen, 2009).

Louise y Stephen (2009) explican en su libro “*Social Work Practice*” sobre el método generalista en la práctica del trabajo social y lo describe como un proceso de ayuda dividido en tres fases principales:

- Fase I. Exploración, valoración y planeación.
- Fase II. Implementación y obtención de objetivo.
- Fase III. Terminación y evaluación.

El método generalista en las narrativas de las participantes corresponde a una aplicación de pasos o a un procedimiento utilizado comúnmente en la intervención con familias desde los trabajadores sociales. Cabe resaltar que, este método no es una dimensión epistemológica en el trabajo social, es un proceso utilizado para todos los casos de familias y donde se incorpora una investigación, planificación y evaluación. El trabajo social, como disciplina requiere de una reflexión epistemológica en la intervención que realiza y no solamente la aplicación de un método en la práctica.

Es frecuente que las participantes describan como métodos de intervención la aplicación de entrevistas y cuestionarios, cuando el método se refiere a la intervención de caso, grupo y comunidad; y las entrevistas y cuestionarios son las herramientas o instrumentos que utilizan los trabajadores sociales en su intervención.

4.5.10. Protocolos e instrumentos de detección de problemáticas familiares

Sobre los modelos de intervención o protocolos de intervención que utilizan los trabajadores sociales en las instituciones, las respuestas fueron diversas. La intervención del trabajador social tiene que ver con procedimientos institucionales que ya están establecidos, tomando en cuenta las técnicas e instrumentos con los que cuenta el profesional para realizar su práctica con familias, el sistema de protección infantil tiene contruidos distintos formatos y reglas que el trabajador debe de utilizar para realizar su intervención. Aunque cabe mencionar que, en el discurso de Miriam se toma en cuenta que el trabajador social tiene un procedimiento ya establecido por la institución para realizar su práctica y que también los trabajadores sociales tienen que intervenir según sus referentes. Es importante resaltar que existe una contradicción en el discurso de la participante en cuanto a las reglas establecidas por la institución y la forma en que hacen su intervención de acuerdo con sus referentes metodológicos:

(Miriam) Bueno aquí ya están unas normas y unas reglas establecidas, ¿si me explico?, realmente no nos estamos basando te puedo decir en un modelo de intervención general, cada quien interviene de acuerdo al conocimiento y a la habilidad que tiene como profesionista, hay algunos que han recibido más como cursos, más técnicas de intervención, este... que otras verdad [...] aquí es conforme se vaya dando de acuerdo a la problemática, de acuerdo a la necesidad de la familia.

Las participantes Karla, María, Mayela, Sandra y Yadira en sus narrativas resaltaron el protocolo de intervención que se sigue para trabajar con familias, tomando en cuenta lo siguiente: visitas domiciliarias, entrevistas a padres y familiares e investigación de campo, ellas comentaron lo siguiente. Las participantes respondieron que el protocolo de intervención de los trabajadores sociales es en cuanto a lo que marca el manual de procedimientos de la institución, éste manual contiene los formatos de entrevistas y los procedimientos que se deben de seguir para trabajar con las familias. El papel que tiene el trabajador social en las instituciones muchas veces impide la creatividad del profesional para realizar cambios en los protocolos de intervención.

(Karla) [...] es entrevista, ya hay un patrón, se tiene que entrevistar a la familia, visita domiciliaria, si te dan opciones de familia ir a investigar esa familia, citarla, entrevistarla [...] se le da la canalización a bienestar social, [...] y luego ya que los niños se van, nosotros hacemos un seguimiento, [...] se les cita los primeros tres meses, cada

mes aquí, luego cada dos meses y luego ya a los seis meses ya el caso ... pues si es necesario, digo si se puede se cierra, o sea sabes qué, ya está muy bien ya no hay situación de riesgo.

(Inv) ¿Y tienen ustedes instrumentos para detectar problemas? Me comentaste sobre un manual de procedimientos.

(Karla) [...] Si hay un manual de procedimientos. Nosotros manejamos, hay un sistema aquí que tenemos nosotros, que hay entrevista al niño, entrevista a familia, entrevista a vecinos y a maestros y un estudio socioeconómico, son las herramientas que nosotros tenemos para aplicar. En cuanto a lo de determinar si hay problemas, yo creo que es en la entrevista, lo que te vayan diciendo las personas, por ejemplo, en este caso los niños maltratados, quienes son a los que nosotros atendemos, entonces ellos te van diciendo, no pues mi papá si me pega, mi papá yo he visto que hace cosas malas, es así como podemos darnos cuenta y a través de los vecinos o de de la misma familia que te dice que el niño está siendo maltratado.

(Mayela) Hay un manual de procedimiento aquí en el DIF Nuevo León, digamos que te dice claramente cómo debes de trabajar en el sistema, que cosas puedes trabajar y que cosas de plano no verdad.

(María) lo que tenemos que hacer es cómo llega el caso, recibirlo, que nos hagan una asignación de caso y se tienen que hacer las visitas domiciliarias, luego las entrevistas, o sea son los pasos que nosotros seguimos [...].

(María) si, nosotros traemos... al trabajo social se le solicitan las visitas domiciliarias en el... nos hacen una asignación del caso y a mí como trabajadora social me solicitan que haga las investigaciones y las visitas necesarias para concluir con el reporte y a la psicóloga que haga las evaluaciones pertinentes. Yo tengo que hacer que la gente venga aquí, ¿cómo? Tú sabrás, pero tú la gente la tienes que traer aquí, tienes que hacer las entrevistas y hacer las vecinales o a las escuelas o a las instituciones que tengamos que ir, dependiendo del tipo de caso que sea, y todo eso se tiene que vaciar en el pronóstico-diagnóstico que ese si lo tenemos que llevar todas, todas los llevamos, está en la base de datos que tenemos que tenemos que ir a vaciar todo y de ahí se pasa al sistema y de ahí lo toma el delegado, pero tiene que estar de acuerdo el psicólogo y el trabajador social para poder definir los tipos de maltrato o si es descarto o si es improcedente, hay muchas definiciones.

(Sandra) más que nada es la investigación de campo, las entrevistas, es lo que nosotros realizamos.

(Yadira) Hay un por decir, pues hay una... como te diré... como que una guía para hacer nosotros nuestra intervención, básicamente son las entrevistas, realizamos entrevistas, visitas y ya de acuerdo a eso ya sale lo que debe de hacer verdad, cómo debe de intervenir si ingresar a un niño, si canalizarlo a otra parte o llevarlo con otro familiar, etcétera. Pero pues se supone que aquí buscas el bienestar del niño básicamente y pues que las condiciones donde va vivir sean las adecuadas, y pues un modelo, modelo a seguir así como que básicamente es el bienestar del niño, de la familia.

Es decir, la intervención del trabajador social tiene que ver con un modelo y procedimientos institucionales ya establecidos como se ha mencionado anteriormente. Desde la obra de Mary Richmond y su guía del “Estudio Social” teniendo como propósito el quehacer del trabajador

social, éste término tiene que ver con la investigación que hace el trabajador social, es decir, el diagnóstico de la familia. Para la autora, el estudio social se define como la “definición tan exacta como sea posible de la situación y personalidad del Cliente en relación hacia otros seres de quien él depende o de quienes dependen de él y su relación con las instituciones de la comunidad” (Quiróz, 1998: 33).

Los instrumentos y técnicas utilizadas por el trabajador social también están ligados a la recolección de evidencias que propone Mary Richmond, donde se resalta la investigación de los casos sociales, estos instrumentos y técnicas son: la entrevista, la relación profesional, la visita domiciliaria y la observación (Quiróz, 1998). Es decir, todos los procedimientos que mostraron utilizar las trabajadoras sociales con familias que viven maltrato infantil tienden apegarse al modelo de tipo diagnóstico psicosocial.

En el aspecto operativo, los trabajadores sociales que realizan su práctica en espacios profesionales donde se interviene con el maltrato infantil, según Quiróz y Peña (1998: 57) el diagnóstico tiene que ver con las siguientes temáticas: reinserción familiar, adopción, niños involucrados en conflictos conyugales, diagnósticos sociales con énfasis en la violencia familiar, entre otros. El método de trabajo del socio- diagnóstico implementado por los trabajadores sociales se basa en un modelo de cuatro sistemas, es formulado por Pincus y Minaban (citados por Quiróz y Peña, 1998: 58) quienes analizan la práctica clínica de los profesionales y consta de lo siguiente: 1) el primer sistema lo conforma el agente de cambio, es la institución donde el trabajador social interviene en el caso; 2) el segundo tiene que ver con el sistema del usuario, quien es la persona que requiere de los servicios sociales del profesional; 3) el sistema “foco de intervención” para promover el cambio, y; 4) el sistema de la “acción”, donde el profesional trabaja con las personas para realizar las tareas y actividades para alcanzar objetivos que generen el cambio y la transformación.

Este tipo de método del socio diagnóstico es realizado por los trabajadores sociales que intervienen con familias que viven maltrato infantil. Actualmente, los profesionales que trabajan con estas familias se basan en un diagnóstico psicosocial, donde se enfrentan con casos donde el profesional realiza diagnósticos sobre distintos procesos: adopciones, violencia familiar, maltrato infantil, institucionalización de menores, nombramiento de tutor, entre otros.

Yadira respondió que el protocolo de intervención es una guía con una serie de pasos que utilizan los trabajadores sociales para todos los tipos de familias. Esto tiene que ver con el método generalista que comúnmente se aplica en la intervención con familias:

(Yadira) Hay un por decir, pues hay una... como te diré... como que una guía para hacer nosotros nuestra intervención, básicamente son las entrevistas, realizamos entrevistas, visitas y ya de acuerdo a eso ya sale lo que debe de hacer verdad, cómo debe de intervenir, si ingresar a un niño, si canalizarlo a otra parte o llevarlo con otro familiar, etcétera. Pero pues se supone que aquí buscas el bienestar del niño básicamente y pues que las condiciones donde va vivir sean las adecuadas, y pues un modelo, modelo a seguir así como que básicamente es el bienestar del niño, de la familia.

El protocolo de intervención que utilizan los trabajadores sociales en el sistema de bienestar infantil según la información recolectada en las narrativas es el siguiente: estudio

socioeconómico, visitas domiciliarias, entrevistas a: padres, hijos, familia extensa y otros, canalización a instituciones de bienestar social, el trabajador social debe utilizar el manual de procedimientos que la misma institución le ofrece para trabajar con las familias.

Tomando en cuenta las respuestas de las participantes y analizando los modelos de intervención de trabajo social, Gordillo (2007: 125) explica la confusión entre el “método (caso, grupo y comunidad), con procesos (panificación, investigación, supervisión y administración)” técnicas y desarrollos metodológicos. De acuerdo a las entrevistas realizadas, para las trabajadoras sociales el modelo de intervención o el protocolo de intervención con familias tienen que ver con el conjunto de técnicas utilizadas, procedimientos, herramientas de intervención y teorías con las que se fundamenta la intervención.

4.5.11. La intervención profesional: herramientas teóricas – conceptuales en la práctica con familias que viven maltrato infantil

La mayoría de las trabajadoras sociales mostraron en sus discursos que su intervención tiene que ver con procesos institucionales que están establecidos para realizar sus prácticas. En un caso se identificó que la práctica dentro del programa en que se interviene se trabaja con las familias desde una perspectiva sistémica:

(Diana) El Centro de Fortalecimiento [familiar] está enfocado mucho a prevención, se enfoca mucho a la conducta del niño, las familias llegan y el niño tiene problemas de conducta y todos llegan qué situaciones están pasando o problemas de pareja, para prevenir ésta situación, es más de cuestiones, está hecho su enfoque en una terapia breve sistémica para fortalecer a éstas familias.

(Diana) Entonces es mucho también de sensibilizar a la familia, en este caso a la madre que está sufriendo violencia, el perfil de una persona que sufre violencia, también ver no es que quizá la madre no quiera hacerse cargo sino que también está siendo parte de un entorno que decíamos hace rato, entonces ahí estamos protegiendo a María muy bien y a Penny pero estamos dejando a la señora que sufre violencia actualmente con este esposo. Entonces vamos a dar una atención integral. Okay María ya está protegida va a una institución seguimos que pasa acá quien se queda con este hombre violento. Como...ver a esta familia por medio de cuestiones de psicológicas que ella pudiera tomar su poder personal, la mamá de María en este caso porque quizá ella no quiera perder a su hija, o sea realmente no sabemos qué está pasando, a su nieta, si las tres están viviendo violencia, qué está pasando.

(Diana) importante que estar seguro que esta familia tiene potencialidades.

(Cecilia) Si hay que ver la fuerza de poder.

(Diana) y hay que fortalecerlas.

La teoría de sistemas toma en cuenta a la familia como un conjunto de miembros que tienen una serie de límites establecidos, que están en constante interacción entre ellos y entre un ambiente externo (Iturrieta, 2001).

En cuanto a los modelos de intervención con familias las narrativas mostraron que el trabajo con las familias tiene que ver con una práctica operativa por parte de los trabajadores sociales. La intervención de los trabajadores sociales cada vez es una práctica más compleja que requiere de modelos que puedan dar solución a las problemáticas sociales y a las manifestaciones familiares que existen actualmente. La intervención exige modelos y niveles de formación de excelencia, se requiere en su práctica marcos interpretativos que permitan que el profesional pueda participar en el diseño de procedimientos institucionales y políticas sociales (Aguayo, López y Quiroz, 2007).

Entre las narrativas se identificaron perspectivas teóricas que permiten la interpretación de los problemas sociales de las familias con maltrato infantil. Ejemplificamos con el caso de Mayela, que al preguntársele sobre la intervención con niños y el concepto de bienestar mostró que su postura desde la teoría psicológica de Abraham Maslow para identificar las necesidades básicas de las familias. Esta participante muestra un marco interpretativo en su intervención con las familias, tomando en cuenta el conjunto de necesidades humanas que deben ser satisfechas de acuerdo a una jerarquía propuesta por la teoría psicológica:

(Mayela) El bienestar yo pienso que es cuando se les cubre todas las necesidades a los niños, o sea cuando... por ejemplo aquí nosotros, el cubrir esa necesidad alomejor, la necesidad de afecto, la fuerza de necesidad de afecto, que no la hay en su familia, por la misma problemática que hay entre los papás, pues bueno trataste digo, o sea de integrarlos algún otro miembro, algún tío, algún abuelo que satisfaga esa necesidad de los niños verdad, como dicen, dentro de...decía Maslow “para poder cubrir las necesidad de los niños, pues nos vamos así en una pirámide, satisfaces la necesidad afectiva, la necesidad social, la necesidad.. todas”, si se satisfacen todas estas necesidades, pues el niño va estar bien verdad, va tener logros, va tener éxitos, va ser una buena persona, etcétera, etcétera, entonces yo digo que partimos de la satisfacción de las necesidades del menor para lograr un bienestar.

Otro caso de una trabajadora social que realiza su práctica con niños que han sufrido abuso sexual muestra un conocimiento teórico de la teoría de sistemas, donde se toman en cuenta a todos los miembros de la familia para realizar una intervención. La familia es tomada en cuenta como un sistema familiar, donde existen “situaciones emocionales, intelectuales, sentimentales” en los miembros, este sistema es abierto y dinámico (Giberti, 2007; Iturrieta; 2001). Ejemplificamos con el caso de Olga:

(Olga) modelo de intervención, pues es lo que manejamos, o sea en la facultad lo que es...trabajamos lo que es el ecosistema, o sea trabajamos la cuestión del método generalista, hay compañeras que ya tienen mucho tiempo que salieron de la carrera, a comparación de otras que manejamos por ejemplo, no sé ellas veían la teoría de Mary Richmond, de Ezequiel Ander Egg, o sea entonces se maneja más lo del sistemático, o sea el método de sistema, la teoría de sistema, o sea más enfocado a la cuestión de las personas, o sea tratar de buscar el apoyo para por ejemplo no sé la mamá se le involucra con la familia, el papá alomejor un papá ausente se le trate de acoplar. O sea tratamos de que trabajar todo lo que es el método generalista, la teoría de sistemas, el enfoque... este...en la cuestión... o sea todo lo que se ve dentro de lo que es en la carrera verdad del nuevo sistema, de las nuevas generaciones.

Asimismo, la teoría que expuso Mary Richmond en su libro “Diagnóstico Social” y el conjunto de propuestas que ha realizado la autora sobre el trabajo familiar han direccionado el quehacer de los trabajadores sociales quienes intervienen con familias que viven violencia. Richmond propuso un modelo sistemático para comprender el diagnóstico y el estudio de la historia familiar e individual (Quiroz y Peña, 1998). Estas teorías propuestas han servido de análisis para el trabajo con familias que viven violencia y maltrato. Aunque cabe señalar que, el trabajador social requiere de mayores conocimientos teóricos para comprender y dar solución a las situaciones y problemáticas familiares que existen en la actualidad.

Entre las narrativas se identificó que solamente dos de las siete entrevistas que se realizaron se logró identificar herramientas teóricas en la práctica de los trabajadores sociales con familias que viven maltrato. En el trabajo con familias se toma en cuenta como perspectiva teórica la “teoría de sistemas” que se enfoca en que la familia es considerada un sistema, donde existen distintos miembros que están en constante interacción entre ellos, entre otros parientes y otros sistemas externos a la familia (Iturrieta, 2001).

Al finalizar una de las entrevistas, una trabajadora social manifestó que los profesionales en las instituciones no aplican teorías en el trabajo con familias, es decir, los procedimientos y las reglas para hacer la intervención tienen que ver con procesos institucionales ya establecidos, y donde el profesional no tiene la oportunidad de realizar un diseño en los manuales de intervención y realiza su intervención de acuerdo a la experiencia que adquiere en su práctica con familias.

Los profesionales de trabajo social tienen en las instituciones manuales de procedimientos y de instrumentos de identificación de problemáticas para realizar su práctica. Aunque cabe resaltar que, los profesionales tienen una formación académica que puede hacer el trabajo con familias de forma más profesional y con un sustento teórico en sus intervenciones.

Las trabajadoras sociales que participaron en el grupo de discusión comentaron que la situación de violencia doméstica y de maltrato infantil perjudicar de forma significativa en el crecimiento y desarrollo de los menores de edad.

Las participantes discutieron que en el caso de las problemáticas de maltrato infantil, cuando los padres son menores de edad y los hijos también y ambos sufren de violencia doméstica, entre unas de las opciones de seguimiento de casos está la institucionalización tanto de los padres, como de los hijos menores de 18 años. Las participantes también comentaron que existe la opción de la institucionalización de los menores que sufren algún tipo de maltrato a instituciones de guarda y custodia del gobierno.

Posteriormente, la trabajadora social junto con un equipo multidisciplinario deben apoyar a los menores de edad en formar un proyecto de vida; en esta parte de la intervención se debe identificar a la familia extensa, ya que representa un recurso muy necesario para la protección y resguardo de los menores. El profesional de trabajo social tienen que realizar canalizaciones a instituciones que puedan apoyar a los padres quienes generan la violencia, como a los hijos que son víctimas de maltrato.

Mucho se ha discutido que el trabajador social debe de apoyarse de un equipo multidisciplinario para realizar su práctica con familias, uno de los departamentos que está constantemente apoyando al profesional de trabajo social es el de psicología, este apoyo es fundamental para realizar diagnósticos, terapias e identificación de tipos de violencia con niños. En las formas de intervención de las trabajadoras sociales también se incluye la canalización de los casos de maltrato infantil con profesionales de psicología. En el cuadro 20 se especifican las opciones de seguimiento de casos de maltrato infantil desde las narrativas de los trabajadores sociales participantes.

Cuadro 20. Opciones de seguimiento de casos de maltrato desde el discurso de los trabajadores sociales

Atención/ Apoyo	Seguimiento de casos de maltrato infantil y violencia
Atención psicológica y orientación familiar	<p><i>(Nallely) [...] Ahí psicología nos apoya verdad [...].</i></p> <p><i>(Karina) Pero a lo mejor valdría la pena investigar con el psicólogo, o sea porque yo puedo decir que estoy yendo con un psicólogo pero ¿Qué avances he tenido?</i></p> <p><i>(Diana) [...] a lo mejor alguna valoración con psicología que pudiera ver que tanto el padre pudiera tener éste impulso. Y ¿Por qué no? manejarlo a lo mejor en sesión, como pudieran abordarlo. Porque también mucho tiene que ver, lo que ellos necesitan y lo que ellos digan ¿no?, que a lo mejor de ellos sale la solución, y nosotros vamos como guiando hacia... hay muchas opciones, y a lo mejor para mí la solución es muy inmediata, no sé a lo mejor resguardar a la mejor, pero si ¿Qué es la propia familia? la propia familia, que genere esta resiliencia, que ellos que pudiera generar.</i></p> <p><i>(Karina) Pero obviamente ella también debería de continuar bajo tratamiento psicológico, para que continúe dándose cuenta de las situaciones que está viviendo y obviamente también se tendría que trabajar, o sea aquí preguntaba el rol de la familia en esto; aquí también habría que trabajar con la familia, o sea con los abuelos maternos, con la finalidad de que realmente cambien esa forma de vida que tienen, a fin de que más adelante ellos puedan realmente ser una red de apoyo y no seguir siendo parte de una problemática que se está repitiendo. Se tendría que trabajar, o sea ingresarlos en la casa, trabajar con ella en cuestiones psicológicas y obviamente en fortalecer a la familia, con los abuelos maternos.</i></p> <p><i>(Diana)[...] entonces es mucho también de sensibilizar a la familia, en este caso a la madre que está sufriendo violencia, el perfil de una persona que sufre violencia, también ver no es que quizá la madre no quiera hacerse cargo sino que también está siendo parte de un entorno que decíamos hace rato, entonces ahí estamos protegiendo a María muy bien y a Penny pero estamos dejando a la señora que sufre violencia actualmente con este esposo. Entonces vamos a dar una atención integral. Okay María</i></p>

	<p>ya está protegida va a una institución seguimos que pasa acá quien se queda con este hombre violento. Como ...ver a esta familia por medio de cuestiones de psicológicas que ella pudiera tomar su poder personal, la mamá de María en este caso porque quizá ella no quiera perder a su hija, o sea realmente no sabemos qué está pasando, a su nieta, si las tres están viviendo violencia, qué está pasando.</p>
Apoyo material y gestión de distintos recursos	<p>(<i>Diana</i>): [...] perfecto ahora si ayudarle a que tengan estos recursos, buscar apoyos y gestionar, pero como decíamos lo principal también es que sigan viviendo en este ambiente de familia, que ahorita no es el mejor, ni protector, pero habría que ayudarles a que ellos mismos hicieran cosas que saliera de ellos en este proceso de crecimiento, de resiliencia familiar.</p> <p>(<i>Victoria</i>) [...] hacer todo lo posible por ver que esa familia se recupere, que sea la familia ideal, que continúe siendo la familia nuclear, buscar las instituciones que la van a ayudar a salvar esa familia [...]</p>
Apoyo por medio de familias solidarias (o también llamadas familias sustitutas)	<p>(<i>Nallely</i>) [...] hay como un listado de familias sustitutas que son valoradas también por nosotros, que cumplen el proceso del programa de familias sustitutas, y esas familias pueden entrar ahí a apoyar.</p>
Institucionalización de los menores maltratados	<p>(<i>Nallely</i>) Es que es menor de edad, no está emancipada, va para CAPULLOS, o sea tendría que ser ingresada [a una institución]. (<i>Inv</i>) ¿Quién va para CAPULLOS? (<i>Nallely</i>) la niña, las dos [María y Penny]... sino está emancipada, o sea si no vive con una pareja, ella también es menor de edad y (inaudible) van para la protección, de ella y de la bebé. (<i>Ana</i>) porque María tiene 16 años.</p> <p>(<i>Ana</i>) Si es una situación de violencia muy fuerte pues yo creo que es lo mejor, como primera instancia, seguir en la familia le va ocasionar alomejor problemas graves porque hay violencia y posiblemente, no posiblemente, es violencia física, entonces puede acarrearle, incluso a la niña estar observando esas situaciones de violencia la pueden dañar para un buen desarrollo, que tenga un buen desarrollo y continuar con este ciclo de violencia que ella vive, vuelva a reproducirlo María con su hija [...].</p>

En cuanto a las respuestas de las participantes, en todo seguimiento con familias los trabajadores sociales deben de concienciar a la familia, a los padres y a todos los miembros sobre la situación de violencia que está viviendo la familia, así como también las causas y consecuencias que la familia ha tenido que enfrentar por la violencia que han vivido. La

concientización se logra a través de canalizar a las familias a programas o centros de fortalecimiento de familias, donde se ofrecen pláticas motivacionales, talleres, conferencias, terapias, tanto individuales, como familiares, donde se utiliza un enfoque sistémico y se orienta a las familias. El enfoque sistémico que se utiliza toma en cuenta a la familia y a las redes de apoyo que existen en su entorno. Se utiliza dicho enfoque con el fin de que se involucren a todos los miembros de las familias, y para que logren tener una mejor dinámica familiar y afrontar de manera positiva sus conflictos. El trabajador social brinda consejería y los programas con los que trabaja operan mediante distintas actividades que promueven la integridad familiar.

La intervención con familias que viven maltrato infantil debe de realizarse en una serie de partes, éstas se resumen de la siguiente manera: 1) la intervención médica, psicológica y de trabajo social con cada uno de los miembros de la familia; 2) el equipo multidisciplinario debe hacer el plan de vida de los menores de edad que han sufrido maltrato infantil; y, 3) dar seguimiento a la situación de violencia que viven los padres, se deben realizar canalizaciones a instituciones que puedan fortalecer a las familias que viven violencia.

El seguimiento con familias también debe de incorporar el apoyo para que las personas puedan obtener los recursos necesarios para la solución de sus problemáticas, dar seguimiento a la situación buscando los apoyos necesarios y gestionar a distintas instituciones especializadas en la problemática.

En cuanto a las gestiones que debe de realizar el trabajador social, se discutió que el profesional debe ser capaz y tener la habilidad de realizar seguimientos y gestiones a las familias complejas, de tener el conocimiento de las distintas organizaciones y/o instituciones especializadas en apoyar a familias en distintas problemáticas: maltrato infantil, violencia doméstica, adicciones, inestabilidad económica, entre otros. El profesional debe de conocer los distintos organismos que ofrecen trabajan y ofrecen servicios para familias con distintas necesidades para realizar gestiones y seguimiento de casos:

(Mireya) [...] y para esto el trabajador social pues necesita que tener un conocimiento amplio de las diferentes instituciones con las cuales se puede coordinar, necesita que conocer las áreas, las diferentes instituciones que te apoyan, los diferentes apoyos que pueden existir, porque inclusive puede haber apoyos para el bebé, no sé diferentes apoyos en muchos aspectos, la cuestión psicológica, la cuestión material, vaya vamos a ponerlo en terreno: inclusive nosotros como trabajadores sociales, él como nuestro colega tiene que saber en dónde están ubicadas las instituciones, cuáles son las opciones de ruta, porque a veces las personas no saben ni llegar a los lugares, cuáles son las rutas que te pueden dejar, por donde te puedes ir, con quién puedes hablar, el nombre de la persona orientadora, quién es la que contesta [...].

Es decir, el trabajador social debe ser capaz de hablar con las personas de tal manera que pueda lograr comprender las necesidades que manifiestan las personas. Ellos deben ser capaces de tener una escucha activa y una empatía para comprender la situación de las personas. Vemos la narrativa de Mireya:

(Mireya) [...] yo normalmente, yo le pudiese decir a él [trabajador social] ayúdale a esa persona a clarificar cuáles son sus necesidades al momento de realizar esa primera llamada para cualquier instrucción...entonces siempre decirle a nuestros colegas ten tu

directorio en la mano, tenlo puesto en tu oficina, trata de canalizar lo más a fin posible a lo que el cliente esta solicitado, y si el cliente no sabe todavía lo que quiere, clarifica con él lo que necesita.

Entre las opciones que tienen las trabajadoras sociales para dar seguimiento a los casos de maltrato infantil se discutió que los profesionales pueden enviar a los menores maltratados con las “familias sustitutas”, estas generalmente son familias voluntarias que apoyan en los programas del Estado para dar protección y cuidado a los menores de edad por un período de tiempo corto. Las trabajadoras sociales pueden pedir apoyo de alguna familia sustituta que pueda hacerse cargo de los menores de edad:

La función de las familias solidarias es de dar un apoyo y un alojamiento a las menores de edad, esto lo comenta la trabajadora social Nallely:

(Nallely) le dan alojamiento, cariño, protección, nadamas que no hay un lazo legal, no hay un lazo de sangre...como si fuese una hija hasta que ella tenga las herramientas para ella valerse por sí sola y ya, hacerse cargo de su hija.

El apoyo de las familias sustitutas en México es una opción para evitar la institucionalización de menores de edad que han vivido en familias con violencia, el sostén que ofrecen las familias sustitutas es de manera voluntaria, pero el Estado es quien monitorea y tiene la custodia de los menores de edad.

En la discusión se resaltaron las siguientes gestiones y seguimientos de intervención a familias con maltrato infantil:

- La intervención de trabajo social, psicología y un abogado para la realización del proyecto de vida de los menores de edad, la intervención se realiza de manera multidisciplinaria actuando en base a las necesidades y problemáticas que tiene la familia.
- Una intervención externa de un centro o programa para víctimas de violencia (padres y abuelos, generadores de violencia o víctimas), se les canaliza con psicólogos y trabajadores sociales de otras instituciones para el fortalecimiento familiar y la atención de la violencia doméstica y maltrato infantil.
- La institucionalización de los menores de edad en una casa hogar.
- La adopción de los menores de edad (una vez que los padres hayan perdido el derecho del cuidado del menor).
- Apoyarse por medio de una familia sustituta. Los menores de edad pueden ser enviados a una familia sustituta por un período de tiempo que decide un juez.

En cuanto al seguimiento que debe darse a familias con maltrato infantil (tomando el ejemplo de la familia de María). Se discutió sobre la importancia de que los niños que presentado maltrato infantil no deben de cambiar constantemente de cuidador temporal, ya que esto perjudica su desarrollo y bienestar. Las trabajadoras sociales mencionaron que debe existir un compromiso por parte de las instituciones para darle seguimiento y cuidado a los niños que han pasado por situaciones de maltrato infantil. La trabajadora social Leonor responde lo siguiente:

(Leonor) Pues en primer lugar dice que ha cambiado varias veces de cuidador temporal, en lo que hemos estado trabajando con familias solitarias [o familias sustitutas], se supone, o lo ideal sería no estarlo cambiando de familia, o sea por eso la familia se va a comprometer a tener un tiempo indefinido mientras se resuelve su situación y no a cambiarlo ¿Por qué? porque otra vez qué señales le estás dando al niño, a la niña en este caso, ya salió esto de su mamá, ahora otra vez de ésta familia, no sé cuantas veces se separo, entonces se está como rechazando.

Para las participantes, el seguimiento de las intervenciones también debe incluir una investigación sobre la situación laboral y económica tanto de la madre, padre o familiar que tiene custodia del menor maltratado, tomando en cuenta el seguimiento que han tenido los familiares con el psicólogo.

(Nallely) lo que nosotros hacemos es: yo voy al empleo [de María] o sea voy al trabajo, hablo con el jefe, ¿Cómo ha estado?, investigamos el área, todo lo social. Y psicología mandamos el oficio vamos directamente al COF [Centro de Orientación Familiar] o a CAFAM [Centro de Atención a la Violencia Familiar], o a las instituciones donde las canalizamos previamente para ver qué avances psicológicamente han dado, en el Centro Nueva Vida [Centro de atención Primaria en Adicciones Nueva Vida] hablamos con el doctor ¿Oiga cómo ha estado?...nos da todo el diagnóstico, y con eso, ella recupera a su hija.

Para las participantes, aquellos familiares que quieren recurrar al menor maltratado deben de demostrar una estabilidad emocional y económica. El profesional de trabajo social debe realizar una investigación previa sobre la situación familiar del menor, para que éste pueda ser reintegrado a la familia nuclear o extensa, así mismo, el trabajador social debe tener un seguimiento de estas familias.

Ellas resaltaron que el trabajador social que interviene con la familia que vive maltrato infantil debe hacer una investigación sobre las cuestiones laborales de los padres y familiares que ha maltratado al menor, la investigación debe abarcar la forma en que se ha desempeñado la familia en el empleo, con el psicólogo, en las distintas instituciones públicas que ha sido canalizada y con la comunidad en donde habita.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Un concepto claro de familia en la política social es un trabajo pendiente que existe actualmente en México, y el cual ha sido una problemática que poco se ha tenido interés en resolver. Por ejemplo, en el marco normativo del país, específicamente en el Código Civil del Estado de Nuevo León existe la falta de un concepto de familia. Actualmente, no se han hecho reformas en ésta política social en cuanto a lo que actualmente se conoce como estructuras familiares.

Es evidente, que las decisiones que se reflejan en las políticas sociales en México tienen un impacto significativo en las intervenciones sociales que se hacen en el país. Específicamente en las intervenciones que realizan los trabajadores sociales existen vacíos en las formas de atención con familias. Por una parte, la falta de un concepto de familia en los documentos oficiales problematiza las formas de dar atención a las familias. Por otra parte, en las intervenciones de los trabajadores sociales existe la ausencia de directrices sobre los conceptos de familia que existen actualmente para realizar su práctica con familias con maltrato infantil.

Por otra parte, las prácticas de los trabajadores sociales que realizan directamente en los organismos del Estado, tienen funciones que marcan las mismas instituciones públicas para trabajar con las familias, desde la prevención, el diagnóstico, la atención y la evaluación. Es decir, el trabajo que se hace con familias está limitado a procesos institucionales que están establecidos por el Estado.

Asimismo, estas limitaciones que tiene la profesión en el nivel operativo están vinculadas a la falta de creatividad que los profesionales tienen debido a las limitaciones institucionales y a la formación académica que opta por conservar formas de intervención tradicionales que no dan resultados a las problemáticas familiares que existen en la actualidad.

Al mismo tiempo que existen limitaciones institucionales que atraviesan los trabajadores sociales, está la lucha interdisciplinaria que constantemente los profesionales tienen, ya que la subordinación entre profesiones que se refleja en las instituciones es algo evidente. Por ejemplo, en el diseño de políticas sociales destinadas a familia o las decisiones sobre el plan de vida del menor de edad y de la familia son cuestiones que no le competen al trabajador social, el profesional únicamente aporta en la investigación familiar y sobre la aplicación de diferentes técnicas. La aplicación de conocimientos teóricos para interpretar los problemas familiares y que éstos estén reflejados en sus diagnósticos depende de la creatividad de cada profesional.

Es decir, la profesión es posicionada actualmente en las instituciones para hacer intervenciones de campo, de operaciones en cuanto al diagnóstico, pero no a la toma de decisiones de proyectos de las familias. Esta subordinación y lucha interdisciplinaria se refleja específicamente con otros profesionales, por ejemplo, con los abogados que muchas veces las decisiones importantes sobre las familias son tomadas por estos últimos.

El lenguaje utilizado por los trabajadores sociales para describir a la familia tiene que ver con una ideología conservadora sobre lo que idealmente se conoce como una familia funcional e ideal. Específicamente se reconoce que la familia ideal es aquella conformada por padre,

madre e hijos, cuando actualmente las familias en México han ido cambiando y existen otros tipos que también pueden ser funcionales, por ejemplo, las familias con jefatura femenina.

Entre las perspectivas teóricas que han sido abordadas para trabajar con las familias está la sistémica, el método clínico, el socio diagnóstico como modelo metodológico en la intervención familiar.

La presente investigación que se ha realizado busca reconocer la intervención de los trabajadores sociales y la forma en que se realiza la práctica con familias que viven maltrato infantil. Actualmente, existen pocos estudios que se enfocan en las problemáticas del trabajo social con dichas familias. La investigación que se ha realizado busca dar un aporte a la intervención del trabajador social y al concepto de familia que se tiene en los distintos documentos oficiales y programas en el país.

Las categorías que se realizaron previamente estuvieron guiadas sobre las distintas herramientas que utilizan los trabajadores sociales. Esto con el fin de aportar sobre la metodología de intervención utilizada por los profesionales. En la investigación se concreta que el trabajador social sí utiliza conocimientos teóricos y conceptuales, como por ejemplo la teoría de sistemas, la teoría del desarrollo humano y conocimientos de la psicología. Sobre la metodología de intervención, se resaltó que el trabajador social utiliza herramientas y técnicas que apuntan a un método de caso y un método clínico aplicado a familias.

Entre las funciones que tienen los trabajadores sociales con las familias que viven maltrato infantil se destacó que el profesional tiene un rol de mediador en el proceso de intervención, donde necesita que trabajar con distintos miembros de la familia, en otros casos necesita que desempeñar un rol de educador, donde orienta a las familias, por medio de terapias, talleres o programas que buscan mejorar la dinámica familiar y trabajar con la violencia familiar. Asimismo, el trabajador social también tiene que hacer un papel de investigador en el proceso, requiere de conocimientos teóricos y conceptuales para realizar su intervención.

CAPÍTULO VI. REFERENCIAS

- Aguayo C., T. López y T. Quiroz (2007). *Ética y trabajo social en las voces de sus actores: un estudio desde la práctica profesional*. Santiago de Chile: Colegio de Asistentes Sociales de Chile.
- Álvarez-Gayou Jurgenson, J.L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodología*. México: Paidós Educador. Primera edición.
- Anaya, P. (2009). La perspectiva familiar y comunitaria en el gobierno de México, 2004. En: Rosario Esteinou (cord.) *Construyendo relaciones y fortalezas familiares: un panorama internacional*. Lugar de edición: CIESAS y Porrúa.
- Arriagada, Irma (2007). *Familias y políticas públicas en América Latina: una historia de desencuentros*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. CEPAL.
- (2001). *Familias Latinoamericanas: Diagnóstico y políticas públicas en los inicios del nuevo siglo*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. CEPAL.
- y V. Aranda (2004) (compiladoras). *Cambio de las familias en el marco de las transformaciones globales: necesidad de políticas públicas eficaces*. Santiago de Chile: CEPAL. Naciones Unidas.
- Arrecherra, Á. (2010). La violencia masculina contra las mujeres en las relaciones de pareja. Proceso y consecuencias. En: Ana García- Mina Freire (coordinadora), *Violencia contra las mujeres en la pareja, claves de análisis y de intervención*. Madrid: Publicaciones de la Universidad Pontificia Comillas. Familia y Sociedad. pp. 21- 36.
- Aylwin, N. y M.O. Solar (2009). *Trabajo Social Familiar*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile. Tercera edición
- Balcázar, P., N. González-Arratia, G. Gurrola, y A. Moysén (2006). *Investigación cualitativa*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Bourdieu, P. (1997). *Razones prácticas, sobre la teoría de la acción*. Traducción de Thomas Kauf. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Barcelata, B. e I. Álvarez (2005). Patrones de interacción familiar de madres y padres generadores de violencia y maltrato infantil. *Acta Colombiana de Psicología*, marzo, N° 013, Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia, pp. 35 - 45.
- Bayón, M. y M. Mier (2010). La familia desde la perspectiva de la vulnerabilidad. En: Ma. Cristina Bayón y Martha Mier y Terán (Coords.). *Familia y vulnerabilidad en México: realidades y percepciones*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales. Pp. 11-25.
- Bravo, C. (2008). Menores víctimas de violencia de género: experiencias de intervención en un centro de acogida para familias víctimas de violencia de género. *Intervención Psicosocial*, vol. 17, N° 3, pp. 337-351. Colegio Oficial de Psicólogos.
- Carballeda, A. (2002). *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Argentina: Editorial Paidós.

- (2007). *Escuchar las prácticas. La supervisión como proceso de análisis de la intervención en lo social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Corsi, J. (2004). *Maltrato y abuso en el ámbito doméstico, fundamentos teóricos para el estudio de la violencia en las relaciones familiares*. Buenos Aires: Paidós. Primera edición.
- Convención sobre los derechos del niño (s/f). [en línea]. http://www.unicef.org/mexico/spanish/mx_resources_textocdn.pdf Obtenido el 25 de Junio del 2012.
- Donzelot, J. (2008). *La policía de las familias*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- Deslauriers, J.P. (1991). *Recherche qualitative*. Montreal: McGraw-Hill.
- DIF Nuevo León (s/f). [en línea]. http://www.nl.gob.mx/?P=dif_misionvision Nuevo León Unido. Gobierno para todos. Misión, Visión y Objetivo. Obtenido el día 25 de Junio de 2012.
- Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (2009). Resolución aprobada por la Asamblea General. Naciones Unidas. [sobre la base del informe de la Tercera Comisión (A/64/434)].
- Dirección de protección al menor y a la familia (s/f) [en línea]. http://www.nl.gob.mx/?P=dif_proteccion_menor_familia Obtenido el día 10 de marzo del 2012
- Esping-Andersen, G. (2000). *Fundamentos sociales de las economías postindustriales*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.
- (1990). *The three worlds of Welfare Capitalism*. Ciudad: Princeton University.
- Esteinou, R. (2008). Tipos de familias en el México del siglo XX. En: Ana Vera Estrada y David Robichaux (Comps.), *Familias y culturas en el espacio latinoamericano*. México: Universidad Iberoamericana, A.C. Primera edición.
- Estrada, L. (1994). *El ciclo vital de la familia*. México: Ed. Posada.
- Espinal, I., A. Gimeno y F. González (2006). El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia. *Revista Internacional de Sistemas*. Vol. 14, pp. 21- 34.
- Espina, Á. (2002). *La sociología del bienestar de Gøsta Esping-Andersen y la reforma del Estado de bienestar en Europa*. Versión ampliada de la selección “Bienestar: Sociología y Reforma” publicada en *Revista de Libros*. N° 66, pp. 15-18.
- Frías, S.M. (2008). Diferencias regionales en violencia doméstica en México: el rol de la estructura patriarcal. En: Roberto Castro e Irene Casique (Editores), *Estudios sobre cultura, género y violencia contra las mujeres*. Cuernavaca: UNAM. Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias. Primera edición. pp: 81- 138.
- Garza, C. y S. Alvarado (1997). A veces es necesario el desorden, entrevista con Edgar Morin. *Revista Trimestral Trabajo Social*. Número Especial. México, D.F. Pp. 66-72.
- Gibbs, A. (1997). *Focus Groups*. Social Research UPDATE, 19. Department of Sociology. University of Surrey. England

- Goode, W. y P.K. Hatt (1991). *Métodos de investigación social*. México: Trillas.
- Gordillo, N. (2007). Metodología, método y propuestas metodológicas en trabajo social. *Revista Tendencias y Retos*. N° 12, pp. 119-135.
- González de la Rocha, M. (2006). *Familias y política social en México, el caso de oportunidades*. Austin: University of Texas at Austin.
- Gracia, E. (2002). El maltrato infantil en el contexto de la conducta parental: percepciones de padres e hijos. *Psicothema*, año/vol.14, N° 002. Oviedo: Universidad de Oviedo. pp. 274-279.
- Giberti, E. (2007). *Las perspectivas teóricas en las organizaciones familiares*. En: Eva Giberti. *La familia a pesar de todo*. Buenos Aires: Ed. Novedades Educativas. Pp. 51-73.
- Gutiérrez, A. (1997). Introducción a la obra de Edgar Morin. *Revista Trimestral Trabajo Social*. México, D.F. Número Especial. Pp. 21- 72.
- Guerrini, M.E. (2009). La intervención con familias desde el Trabajo Social. *Margen, Revista de Trabajo Social*. N° 56. Pp. 1- 11.
- Gómez, E. y A. Haz (2008). Intervención Familiar preventiva en programas colaboradores del SENAME: la perspectiva del profesional. *Psykhé*, noviembre, año/vol. 17, N° 002 Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile. Pp. 53-65.
- , Muñoz y A. Haz (2007). Familias multiproblemáticas y en riesgo social: características e intervención. *Psykhé*. Vol. 16, N° 2. Pp. 43-54.
- Hernández Sampieri, R., C. Fernández-Collado, y P. Baptista (2008). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Herver, R. (1990). Enfoque del estructural funcionalismo. En: María Teresa Martín, Raquel Gutiérrez, Roberto Herver y Manuel Humberto Hernández,(compiladores) *Introducción a las ciencias sociales II*. México: Editorial Porrúa, S.A. pp. 80 -125
- Huenchuan, S. (2003). Políticas de Vejez en América Latina: una propuesta para su análisis. Ponencia presentada en el Simposio Viejos y Viejas, participación, ciudadanía e inclusión social, 51 Congreso Internacional de Americanistas. Santiago de Chile, 14 al 18 de Julio.
- Hughes, N. (2011). Supporting families with complex needs: models and approaches in policy and practice. *Revista Trabajo Social*. N° 80. Pp. 9-15.
- Ibáñez, J. (2003). *Más allá de la sociología, el grupo de discusión: técnica y crítica*. Ciudad: Siglo veintiuno de España editores. Quinta edición.
- IFSW (2005) [en línea]. *Ethics in Social Work, Statement of Principles*. Definition of Social Work. International Federation of Social Workers. <http://www.ifsw.org/p38000398.html> Obtenido el día 22 de abril de 201.
- Iturrieta, S. (2001). *Perspectivas teóricas de las familias: como interacción, como sistemas y como construcción social*. Extracto del libro de la autora “*Conflictos Familiares, ¿Cómo resolverlos?* CED. Universidad Católica del Norte.

- INEGI (2006) [en línea]. *Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares*. Aguascalientes: Instituto Mexicano de Estadística y Geografía.
<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/especiales/endireh/default.aspx>. Obtenido el día 09 de Mayo de 2012.
- (2006) [en línea]. Nuevo León. Panorama de violencia contra las mujeres. Aguascalientes: Instituto Mexicano de Estadística y Geografía, http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100947.pdf Obtenido el día 09 de Mayo de 2012.
- (2003) [en línea]. *Estadísticas a propósito del día internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres datos nacionales*. Aguascalientes: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. http://www.mujerysalud.gob.mx/mys/doc_pdf/VIOLENCIA_INTRAFAMILIAR_2003.pdf Obtenido el día 09 de Mayo de 2012
- (1999) [en línea]. *Encuesta sobre Violencia Intrafamiliar ENVIF*. Aguascalientes: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/historicas/envif/default.aspx> Obtenido el día 09 de Mayo de 2012.
- Jelin, E. (2007). Las familias latinoamericanas en el marco de las transformaciones globales. En: Irma Arriagada (Coordinadora). *Familias y políticas públicas en América Latina: una historia de desencuentros*. Santiago de Chile: CEPAL. Naciones Unidas. Pp.93-121.
- Karsz, S. (2007). *Problematizar el trabajo social, definición, figuras, clínica*. Biblioteca de educación. Serie pedagogía y trabajo social. Barcelona: Editorial Gedisa, S.A.
- Kisnerman, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*. Buenos Aires: Ediciones Lumen Hvmánitas. 2a. Edición.
- Landerreche, C. (2009). El Universal. *Crece el maltrato infantil en México*. El DIF recibió en 2009 casi 60 mil denuncias por abusos a menores. 10 de agosto de 2009. Jornada educativa “dame un abrazo que yo te pido”.
- Leñero, L. (2008). Conceptualizando a la vida familiar. En: *¿Autores, compiladores? Políticas e intervenciones familiares*. México: Ed. Itaca. Pp. 56-59.
- Louro, I. (2003). La familia en la determinación de la salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, Vol. 29, N° 1. Cuba: Sociedad Cubana de Administración de Salud. Pp. 48-51.
- Linton, R. (1972). Introducción. La historia natural de la familia. En: E. Fromm, M. Horkheimer, T. Parsons. *La familia*. Barcelona: Ediciones Península. Pp. 5-29.
- Johnson, L. y S.J. Yanca (2009). *Social Work Practice*. Boston: Allyn & Bacon. Tercera Edición.
- Ley de Asistencia Social (2012) [en línea]. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/270.pdf> Obtenido el día 12 de Noviembre de 2012.
- Ley de protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes para el Estado de Nuevo León (2006). Decreto 288. Publicada en el *Periódico Oficial del Estado* N° 21, de fecha 17 de febrero de 2006.

- Ley de la procuraduría de la defensa del menor y la familia (2011). Última reforma publicada en el periódico oficial: 05 de Julio de 2011.
- Ley de prevención y atención integral de la violencia familiar en el Estado de Nuevo León (2010). Última reforma integrada publicada en Periódico Oficial de 24 diciembre 2010.
- Maras, P., V. Bradshaw, C. Croft, L. Gale y J. Webb (2008). *Working with Families with Complex Needs, A Multi-Agency Approach*. London: The University of Greenwich: SE9 2UG.
- Mancinas, S.E. y J.G. Zúñiga (2009). Violencia conyugal y productividad de mujeres del Municipio de Durango, México. *Revista de Trabajo Social*. Santiago de Chile: Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile. pp. 39-44.
- Millán, R. (2010). Intervención social con mujeres que viven una relación de violencia de su pareja. En: Ana García- Mina Freire (coordinadora), *Violencia contra las mujeres en la pareja, claves de análisis y de intervención*. Madrid: Publicaciones de la Universidad Pontificia Comillas. Familia y Sociedad. Pp. 243-260.
- Martínez, P.C. (2006). El método de estudio de caso, estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y gestión*, N° 20. Universidad del Norte. Pp.165-193.
- Martínez, J. (2007). *Regímenes de bienestar en América Latina*. España: Fundación Carolina-CeALCI.
- McCracken, G. (1991). *The Long Interview*. Newbury Park: Sage. Quinta edición.
- Matus, T. (2002). *Propuestas contemporáneas en Trabajo Social, hacia una intervención polifónica*. Buenos Aires: Espacio Editorial. Primera edición.
- Merton, R.K. (1972) Estructura social y anomia: revisión y ampliación. En: E. Fromm, M. Horkheimer y T. Parsons. *La familia*. Barcelona: Ediciones Península. Pp. 67-106.
- Meler, I. (2006). La familia, antecedentes históricos y perspectivas futuras. En: Mabel Burin e Irene Meler (Eds.). *Género y familia, poder, amor y sexualidad en construcción de la subjetividad*. Buenos Aires: Paidós. Pp. 31-69
- Montaño, C. (2000a). *La naturaleza del servicio social: un ensayo sobre su génesis, su especificidad y su reproducción*. Biblioteca Latinoamericana de servicio social Serie ensayos. Sao Paulo: Cortez Editora. Segunda edición.
- (2000b). El debate metodológico de los '80 /'90. El enfoque ontológico versus el abordaje epistemológico. En: Elisabete Borgianni y Carlos Montaña (Editores), *Metodología y servicio social, hoy en debate*. Sao Paulo: Cortez Editora.
- Naciones Unidas (s/f). Declaración Universal de los derechos humanos [En línea] <https://www.un.org/es/documents/udhr/#tabs-16> Obtenido el día 13 de diciembre de 2012
- Nieto, I. (2010). Los daños físicos y psíquicos en las víctimas de violencia y maltrato. En: Ana García-Mina Freire (coordinadora), *Violencia contra las mujeres en la pareja, claves de análisis y de intervención*. Madrid: Publicaciones de la Universidad Pontificia Comillas. Familia y Sociedad. Pp. 61- 86.

- OMS (2010) [en línea]. *Maltrato infantil. Notas descriptivas*. Organización Mundial de la Salud. <http://www.who.int/en/> Obtenido el día 22 de mayo de 2013.
- Olmos, E., E. Covarrubias y M. Arias (2010). Situación familiar de los niños de la Escuela Primaria Josefa Ortiz y Domínguez. *Trabajo social sin fronteras*. Año 2, N° 4. México. Pp. 43- 50.
- PND (2007) [en línea]. *Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012*. <http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/index.php?page=documentos-pdf>. Obtenido el día 02 de Marzo del 2012.
- Pelegrí X. (2004). El poder en el trabajo social: Una aproximación desde Foucault. *Cuadernos de Trabajo Social*. Vol. 17. Universidad de Lleida. Pp. 21-43.
- Quiróz, M. (1998). Diagnóstico social: desde Hellen Keller hasta el muchacho de la galería de los cuadros de Escher. En: Mario Quiroz e Iván Peña (Coords). *El Socio Diagnóstico*. Chile: Universidad de Concepción. Vicerrectoría Académica. Segunda edición. Pp. 25 - 47.
- y Peña I. (1998). *El Socio Diagnóstico: Un Modelo Metodológico para la intervención individual - familiar*. Chile: Universidad de Concepción. Vicerrectoría Académica. Segunda edición. Pp. 48- 67.
- Ramírez, I. (1992). El trabajo social familiar. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social. N° 1, pp. 25-31.
- Ribeiro, M. (2000). *Familia y política social*. Buenos Aires: Editorial Lumen Hvmanitas.
- (2011). *Diagnóstico de la familia en Nuevo León*. Universidad Autónoma de Nuevo León: México.
- (2009). *Familia y política social*. Buenos Aires: Lumen Hvmanitas. 2da edición.
- , R.E. López y S.E. Mancinas (2007), Trabajo Social y Políticas Sociales en México. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, año/vol. XVII, N° 002. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Pp. 175-200.
- Roger, E. (1997). Edgar Morin: introducción al pensamiento complejo. *Revista Trimestral Trabajo Social*. Número Especial México, D.F. Pp. 73- 91.
- Rubilar, M. (2009). ¿Cómo hacen investigación los trabajadores sociales?, una primera aproximación a las experiencias de investigación de una generación de profesionales chilenos. *Revista Trabajo Social*. N° 76. Pp.17-34.
- Rodríguez, G., J. Gil, y E. García (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ediciones ALJIBE.
- Saavedra, A. (1970). *Servir, principios de trabajo social*. México: Editorial Libros de México, S.A.
- Santana, R., R. Sánchez y E. Herrera (1998). El Maltrato Infantil: un problema mundial. *Salud Pública de México*, enero-febrero, año/volumen 40, N° 001. Cuernavaca: Instituto Nacional de Salud Pública. Pp. 1-8.

- Secretaría de Salud (2005). Norma Oficial Mexicana, *NOM- 046- SSA2- 2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres*. Criterios para la prevención y atención.
- (2006) *Informe Nacional sobre Violencia y Salud*. México.
- (2007). Acuerdo por el que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia da a conocer las reglas de operación del Programa de Atención a Familias y Población Vulnerable 2008.
- (2011). Acuerdo por el que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia da a conocer las reglas de operación del Programa de Atención a Familias y Población Vulnerable 2012.
- Sunkel, G. (2007). Regímenes de bienestar y políticas de familia en América Latina. En: Irma Arriagada (Cordinadora) *Familias y políticas públicas en América Latina: una historia de desecuentros*. Chile: CEPAL.
- Taylor, S. y R. Bogdan (1996). *La entrevista en profundidad*. Barcelona: Paidós.
- Toledo, U. (2004). ¿Una epistemología del trabajo social? *Cinta Moebio*, 21. Pp. 1-17.
- Trenado, R., G Pons-Salvador, M.A. Cerezo (2009). Proteger a la infancia: apoyando y asistiendo a las familias. *Papeles del Psicólogo*, Vol. 30. N° 1. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. España. Pp. 24-32.
- Zúñiga, M. (2008). Violencia en el trabajo. La cultura de la dominación de género. En: Roberto Castro e Irene Casique (Editores), *Estudios sobre cultura, género y violencia contra las mujeres*. Cuernavaca: UNAM. Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias. Primera edición. pp. 173- 196.
- Zúñiga, J.G. (1994). La práctica del trabajo social. *Perspectivas sociales*. N° 3, Junio-diciembre de 1994. Facultad de Trabajo Social. Universidad Autónoma de Nuevo León, México. pp. 83- 107.

CAPÍTULO VII. ANEXOS

Anexo 1. Proyecto de investigación “*Understanding and supporting families with complex needs*”

Proyecto de investigación:

IRSES- project “Understanding and supporting families with complex needs”

Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano

RESUMEN DEL PROYECTO:

Este proyecto permitirá explotar el vínculo potencial entre disciplinas divergentes, así como conocer tendencias nacionales e internacionales para incrementar el entendimiento de las estrategias de atención centradas en la familia, en materia de servicios de bienestar social, educación y salud. Esto ayudará a explorar marcos teóricos, modelos y aproximaciones dominantes en escenarios particulares de práctica, y su impacto en la atención a necesidades específicas de familias en cada país participante. Este proyecto, también explorará los cambios, tensiones y contradicciones en la implementación de políticas y prácticas centradas en la familia y las implicaciones para la formación profesional. Se buscará que los expertos participantes de cada país colaborador, diseñen estrategias (que se someterán a prueba), para encaminar cambios en el diseño de evaluaciones e investigaciones centradas en las familias, conjuntando de manera efectiva las experiencias de la familia como un todo, es decir, en tanto familia, en tanto individuos. Para esto, se desarrollará una red internacional de universidades con *expertise* en investigación de familias y se formarán las bases para una red extensa dispuesta a utilizar y contribuir a nuestro análisis.

PALABRAS CLAVE: Familia; Políticas de familia; Necesidades complejas; Exclusión social; Investigación centrada en la familia; Aproximación de la familia como un todo; Servicios de bienestar social; Trabajo Social; Salud; Educación.

DURACIÓN: 48 meses

METODOLOGÍA: Estudios de caso

UNIVERSIDADES PARTICIPANTES:

- (1) Universidad de *Birmingham*. Inglaterra.
Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas.
Coordinador del proyecto: Dr. Nathan Hugues.
e-mail: n.j.hughes@bham.ac.uk
Teléfono: + 44 12 14 14 28 81
- (2) Universidad Católica Del Sacro Cuore. Italia
- (3) Universidad Bodo. Noruega
- (4) Universidad Umea. Suecia
- (5) Universidad Nacional de Córdoba. Argentina
- (6) Pontificia Universidad Católica De Chile.
- (7) Universidad Autónoma de Nuevo León. México
Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano
Coordinadora por la UANL: Dra. Sandra Elizabet Mancinas Espinoza
e-mail: smancinas@facts.uanl.mx y sandramancinas@hotmail.com
Tel: 83 52 13 09 ext. 103
- (8) Universidad de Nottingham. Inglaterra

ESTRUCTURA DEL CONSORCIO:

Para el funcionamiento logístico del proyecto de investigación, las universidades participantes formarán un Consorcio que estará estructurado de la siguiente manera:

El Coordinador (Nathan Hugues. Universidad de *Birmingham*)

Cuerpo Directivo

Grupo Consultor

Líderes de Grupos de Actividades a cargo de las Tareas

- a) **El Coordinador** es la entidad legal que funciona como intermediario entre las Partes (todas las universidades participantes) y la Comisión Europea. El Coordinador, además de sus responsabilidades como Parte, debe realizar las tareas asignadas como se describe en el Convenio de Subvención y en este Convenio de Consorcio.
- b) **Cuerpo directivo:** Un representante de todas y cada una de las universidades participantes (arriba mencionadas)
- c) **Grupo consultor:** Expertos que potencialmente puedan asesorar y/o retroalimentar sobre los intereses de investigación del Consorcio.
- d) **Líderes de grupos de actividades a cargo de tareas:** Está conformado por el coordinador y los líderes de cada “paquete de trabajo” que serán nombrados por el cuerpo directivo. En caso de que el coordinador no pueda cumplir con esta función, el cuerpo directivo propondrá a la Comisión Europea un cambio de coordinador.

El Consorcio se basa en el REGLAMENTO (CE) No 1906/2006 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO del 18 de diciembre de 2006, en el cual se establecen las normas de participación de empresas, centros de investigación y universidades en las acciones del **Programa Séptimo Marco**, y las normas de difusión de los resultados de la investigación (2007-2013).

Más información del Programa Séptimo Marco (en español) se encuentra en: http://cordis.europa.eu/fp7/people/home_es.html

ESQUEMA DE FINANCIAMIENTO:

- A) *Marie Curie Actions, People*
- B) El monto del financiamiento para el proyecto durante los **48 meses** serán distribuidos a cada universidad participante a través del Coordinador del proyecto: Nathan Hugues, de la Universidad de Birmingham.
- C) El proyecto de investigación, será regido por el **7PM (Programa Séptimo Marco;** en inglés: *Seventh Framework Programme*). “Los 'Programas Marco' (PM) han constituido los principales instrumentos de financiación por medio de los cuales la Unión Europea apoya las actividades de investigación y desarrollo, abarcando prácticamente la totalidad de disciplinas científicas. Los PM son propuestos por la Comisión Europea y adoptados por el Consejo y el Parlamento Europeo siguiendo un procedimiento de decisión conjunta. Su sede es en Bruselas, Bélgica, por ello se rige por las leyes de ese país”.
- D) El financiamiento del proyecto se inserta en el *International Research Staff Exchange Scheme (IRSES), Marie Curie Actions*. “Las 'acciones Marie Curie' han sido uno de los mecanismos más populares y apreciados de los Programas Marco comunitarios para el desarrollo tecnológico y de la investigación. La orientación de estas acciones se ha ido desarrollando significativamente con el tiempo y lo que comenzó siendo un mero programa de becas para favorecer la movilidad es ahora un programa destinado a fomentar el desarrollo de las carreras de los investigadores”.
- E) El esquema de financiamiento *International Research Staff Exchange Scheme (IRES), Marie Curie Actions*, se inserta en el componente “*Personas*”. Este componente tiene

como objetivo “Consolidar, cuantitativa y cualitativamente, el potencial humano en materia de investigación y tecnología en Europa: **el programa se propone** lograr este objetivo estimulando a las personas a que elijan la carrera de investigador, alentando a los investigadores europeos a permanecer en Europa —y a los **investigadores procedentes de todas partes del mundo a venir a Europa**—, en definitiva, logrando que Europa sea más atractiva de cara a los mejores investigadores. Consolidar las experiencias de las 'acciones *Marie Curie*' en el contexto de Programas Marco anteriores: el programa prevé alcanzar este objetivo aplicando un conjunto significativo de 'acciones *Marie Curie*' teniendo en especial consideración el valor añadido europeo con relación a su efecto positivo en la estructuración del espacio europeo de investigación. Estas acciones están dirigidas a investigadores en cualquier momento de su carrera, en el sector público y privado, y comprenden desde la formación inicial para la investigación —destinada en particular a los investigadores jóvenes— al aprendizaje permanente y el desarrollo de la trayectoria profesional. Además, los esfuerzos se centrarán en incrementar la participación de las mujeres investigadoras mediante el fomento de la igualdad de oportunidades en todas las 'acciones *Marie Curie*', el diseño de las acciones que garanticen que los investigadores pueden desarrollar un equilibrio adecuado entre el trabajo y su vida personal, así como mediante el apoyo para la reincorporación a la carrera de investigador tras un paréntesis profesional”.

Anexo 2. Instrumento viñeta y preguntas

- **Guía de preguntas en el grupo de discusión**

I. Introducción

- ¿Quién está en su familia? Para ustedes quienes son su familia ¿Quién forma parte de su familia?
- ¿Cuál es el tipo ideal de familia mexicana? Y ¿Cuál es una familia típica de familia mexicana?
- ¿Cuáles son las típicas familias que se atienden en los servicios sociales en México? ¿Cuáles son los servicios sociales en México?

II. Lectura del caso de viñeta

III. Preguntas de cierre

- ¿Cuáles son las características de la familia disfuncional?
- ¿Cuál consideran ustedes que es una familia con necesidades complejas? ¿Qué es para ustedes una familia con necesidades complejas?

Viñeta elaborada por: Lennart Nygren, Siv Olteidal y colaboradores

- **Viñeta del proyecto “Social Work with Families (SWF)** (“trabajo social con familias”).

Tarea 1:

Los miembros del grupo de discusión presentan a un “extranjero” cómo ellos entienden el concepto de familia en su país, y cómo usualmente trabajan con familias en la práctica del trabajo social, específicamente en lo que a bienestar infantil respecta.

Discusión de situaciones en perspectiva longitudinal

Situación 1:

María es una chica de 14 años, y asiste a una consejera de la escuela, a quien le cuenta que tiene un embarazo de 6 meses. María piensa que nadie sabe de su situación, y considera que lo mejor sería que su madre se haga cargo del bebé hasta que ella cumpla los 18 años (mayoría de edad) y se convierta en adulta. María pregunta a la consejera si puede ayudarla a convencer a la madre sobre esto.

En sus conversaciones María le cuenta a la consejera que ella es la única hija de su mamá. Que tanto su madre como su padre provienen del campo y sus abuelos viven en su vecindario. La madre de María tiene 30 años y el padre tiene 32, y ninguno tiene intenciones de regresar al medio rural del que provienen. Por otra parte, no mantienen una relación positiva con los abuelos de María.

El embarazo de María es resultado de una corta relación que sostuvo con un adolescente de su barrio, Peter, de 16 años. Ellos continúan viéndose en el barrio pero ya no mantienen esa relación, que fue la primera incursión sexual de María. Ella ahora siente vergüenza de su situación por causa de su embarazo.

La muchacha también le cuenta a la consejera de que tanto su mamá como ella temen que su papá se enfurezca. Cuando María tenía 5 años, su mamá entró corriendo al baño, donde ella estaba, y le dijo que cerrara la puerta y no dejara entrar al papá. Su madre estaba sangrando por unas heridas en el rostro, causadas por el esposo, quien la había golpeado. El también golpea ocasionalmente a María. La última vez que algo así sucedió fue dos años atrás. Ella

había llegado una hora tarde a la casa luego de visitar a un amigo y su padre creyó erróneamente que el chico era su novio.

La consejera informa a María que ella está cooperando con otro grupo de profesionales y la muchacha acepta que la consejera converse en esa semana con trabajadores sociales acerca de la situación en la que se encuentra. Las dos acuerdan una nueva reunión para la siguiente semana.

Tarea 2:

¿Qué tipo de consejos como trabajadores sociales ustedes le darían a la consejera antes de que ella tenga su próximo encuentro con María? ¿Qué tipo de iniciativas sugerirían que ella tomara? ¿Qué otras acciones ustedes recomendarían (en el sentido de qué debe hacer cada una de las personas involucradas)?

Situación 2:

María tiene ahora 16 años, ha abandonado la escuela y enfrenta serios problemas con la crianza de su hija Penny de 2 años. Por esta razón ha accedido a poner a la niña en custodia temporal (Foster care). María ya no puede continuar viviendo con sus padres debido a que la violencia entre ellos se volvió mucho peor en los últimos dos años. Los servicios de atención a menores (child protection) de la localidad han decidido que María debe mudarse a una casa de ayuda de la comunidad. Un trabajador social de este servicio le informará a María de esta decisión.

Tarea 3:

Discutir qué consejos le darían al/ a la trabajador/a social antes que se encuentre con María para informarle de la decisión. Y qué posteriores iniciativas podrían sugerírsele en este caso. ¿Cuál es el rol de la familia de María en esto?

Situación 3

María ha cumplido sus 18 años (mayoría de edad), y acude al centro público de bienestar social de la localidad, para demostrar que ella tiene un empleo y estabilidad emocional. Allí plantea que quiere que su hija viva con ella. María le cuenta a los del servicio que ella y su mamá han acudido últimamente a un psicólogo del centro público de bienestar social. El especialista está preocupado porque la niña golpea a otros niños cuando están jugando. María ha visto a la hija aproximadamente un fin de semana al mes durante los dos últimos años y la niña ha cambiado varias veces de cuidador temporal. María piensa que ella puede proveer a Penny de una mayor estabilidad de la que ha estado experimentando en los cuidados temporales.

Tarea 4:

¿Qué consejos le darían al/ la trabajador/a social del centro público de servicios de bienestar social en lo concerniente a su conversación con María acerca de estos temas? ¿Qué posteriores iniciativas se podrían tomar en este caso? ¿Cuál considerarían sería el mejor resultado para María y su familia a largo plazo?

Tarea 5:

Reflexionar acerca de este caso, y sus diferentes etapas, y discutir qué puede decirnos esta historia acerca de cómo los trabajadores sociales del contexto local han reflexionado sobre ello y han cooperado con la familia (como en este caso se ha hecho con María).

Discutir cómo este caso puede en general decir algo sobre la mezcla (combinación) de bienestar en su país, esto se refiere a las relaciones de ONGs, sociedad civil, familia, y estado como partes en cooperación para ayudar a resolver casos como el que se nos ha presentado de María.

Anexo 3. Instrumento guía de entrevista

Guía de Entrevista para trabajadores sociales

1. Concepto y significado de familia del trabajador social

- El concepto de familia.
- Las características de una familia.
- La familia ideal mexicana.
- Los valores que debe tener una familia.
- Características de la familia funcional.
- Características de la familia disfuncional.
- Principales problemas de la familia mexicana.

2. El concepto de familia en las políticas de bienestar infantil

- La definición de familia en las políticas de bienestar infantil.
- La opinión del trabajador social sobre la definición de familia en las políticas de bienestar infantil (sistema de bienestar infantil).
- Las políticas de bienestar infantil y el concepto de bienestar infantil.
- La opinión del trabajador social sobre la definición del bienestar infantil en las políticas de bienestar infantil.

3. El concepto de familia en la institución

- Los principales problemas de familia que atiende la institución.
- La definición de familia explícita en los objetivos de la institución.
- La definición de familia en los programas de la institución.
- Los programas oficiales en la institución y la definición de familia.
- La opinión del trabajador social sobre la definición de familia que la institución tiene.

4. Familias con necesidades complejas

- Concepto y significado de familias complejas.
- Tipos de familias complejas.

5. Intervención de los trabajadores sociales con familias

- El rol del trabajador social con las familias que se atienden.
- Los protocolos o modelos de intervención que tienen los trabajadores sociales para realizar la práctica con familias.
- Los instrumentos de detección de problemáticas familiares que utilizan los trabajadores sociales en la práctica con las familias.